



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

EVALUACIÓN DE LA RED DE CENTROS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

INFORME FINAL

Junio 2018





Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

INDICE

1. Introducción.....	3
2. Marco conceptual	7
3. Marco legal y de competencias: Red de Centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Madrid	<u>1515</u>
4. Objetivo de la evaluación	<u>1717</u>
5. Metodología de evaluación	<u>1818</u>
5.1. Plan de trabajo	<u>1818</u>
5.2. Muestra	<u>2222</u>
5.3. Herramientas para la recogida de información	<u>2323</u>
5.4. Códigos de codificación	<u>2525</u>
5.5. Plan de análisis de datos	<u>2626</u>
6. Análisis de resultados.....	<u>2727</u>
6.1. Perfil de las profesionales entrevistadas	<u>2727</u>
6.2. Perfil de las mujeres entrevistadas	28
6.3. Análisis de resultados por estándar	34
7. Valoraciones finales y recomendaciones	<u>109113</u>



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

1. Introducción

El documento que a continuación se presenta contiene el resultado de la evaluación sobre el funcionamiento de los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja del Ayuntamiento de Madrid.

La Red evaluada cuenta en la actualidad con un total de 9 centros y servicios que, en función del tipo de intervención que realizan, se subdividen en residenciales, ambulatorios y mixto.

- Los centros residenciales son recursos de protección que proporcionan alojamiento temporal y manutención a las mujeres y sus hijos e hijas y donde se realiza intervención especializada (social, psicológica y educativa). Recursos de estas características son los 4 Centros de Emergencia: CE. Almudena, CE. Carmen Burgos, CE. Gloria Fuertes y CE. Luz Casanova.
- Los centros ambulatorios ofrecen atención especializada a las víctimas y/o sobrevivientes y a sus hijos e hijas, en diferentes áreas, en función de la tipología del recurso. Recursos de estas características son el SAVG 24 Horas en su función de atención integral ambulatoria, el Punto Municipal I (PMORVG I) y el Punto Municipal II (PMORVG II) del Observatorio Regional de Violencia de Género, con funciones similares; y el Centro de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de pareja o expareja (C.A.P.S.E.M.). El Servicio de Talleres de Apoyo a la Inserción Sociolaboral “CAUCES” para mujeres víctimas de violencia de género.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- Un centro mixto (el SAVG 24 horas) que ofrece atención integral ambulatoria y protección residencial a través de la Zona de Estancia Temporal (ZET). Presta atención telefónica y presencial durante 24 horas todos los días el año.

Cabe recordar que esta evaluación se enmarca en el objetivo específico 6.3.2 del Plan de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid, que exige la revisión de los programas y servicios municipales de atención especializada a mujeres que enfrentan violencias de género, para garantizar que sean disponibles, accesibles y de calidad, con independencia de que las sobrevivientes/víctimas hayan interpuesto una denuncia, y adoptando medidas para que dichos servicios se ajusten a los estándares internacionales, se adecuen a las necesidades diferenciadas de las víctimas en función del tipo de violencia que sufren, y atiendan las situaciones de discriminación múltiple de las que pueden ser objeto. Este mandato ha guiado de manera directa la metodología, los enfoques utilizados y los análisis realizados.

Para lograr el citado objetivo, en este diagnóstico se han estudiado los diferentes modelos de atención que se ofrecen en el Municipio de Madrid y se ha analizado su funcionamiento (en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad), tomando como referencia las exigencias de los estándares internacionales y europeos que se consideran mínimos para el desarrollo de cualquier servicio de atención a mujeres sobrevivientes/víctimas de las violencias basadas en el género. Se han integrado, así, las últimas recomendaciones realizadas por el Comité CEDAW a España en esta materia, valorando su incorporación a la luz de la normativa nacional española a este respecto, y especialmente las medidas de asistencia integral contempladas en el artículo 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, la Ley integral de



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

violencia de género de la Comunidad de Madrid, y el derecho a la asistencia social integral recogido en el artículo 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

La metodología utilizada, que posteriormente se explica en detalle, se ha basado en el método cualitativo, combinando el abordaje teórico con el enfoque de trabajo de campo. En este sentido, se han realizando entrevistas estructuradas y semi-estructuradas a las coordinadoras de los recursos y a las diferentes profesionales que trabajan en todos los centros de la Red. De forma paralela se han realizado entrevistas a las mujeres usuarias de los recursos, organizando también grupos de discusión con las propias mujeres.

De igual manera, se ha analizado en profundidad la legislación y las demás normas que rigen el funcionamiento de los servicios, incluidos los protocolos de actuación, la documentación interna de financiación y gestión de los recursos, las evaluaciones de los equipos humanos y de las mujeres sobrevivientes, las memorias e informes técnicos, y los pliegos de contratación. Todo ello, desde una perspectiva multidisciplinar, tanto psicosocial como jurídica, y desde los enfoques de derechos humanos y género/feminista.

Hay que destacar que el equipo de trabajo que ha elaborado este documento ha sido también interdisciplinar e intersectorial: expertas en género, violencias de género y derechos humanos, con amplia y contrastada experiencia tanto en el ámbito académico como en la praxis y la intervención social. El equipo cuenta con varias juristas y expertas, todas ellas especialistas en derechos humanos, derecho internacional, perspectiva de género y feminista, una trabajadora social (también jurista especialista en derechos humanos) y un psicólogo especializado en este campo con conocimientos amplios de la Red evaluada.

Esta evaluación tiene como finalidad plantear propuestas y recomendaciones que, de manera constructiva y realista, permitan mejorar la eficacia y la operatividad del sistema de



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

protección y asistencia de las mujeres víctimas de violencia de género que dependen del Ayuntamiento de Madrid. En el diagnóstico se señalan las deficiencias y las carencias de las que adolece la Red evaluada y que son vividas y percibidas por las trabajadoras que dedican su vida laboral a ella, así como por las mujeres usuarias, sin dejar de poner en valor el esfuerzo de quienes se ocupan a diario de esta intervención social.

Por último, queremos que quede constancia de nuestro inmenso agradecimiento a quienes, desde el Ayuntamiento, los centros y los servicios de la Red, nos han abierto sus puertas y han colaborado con lealtad y honestidad para que este trabajo saliera adelante. Y, muy especialmente, queremos agradecer a las mujeres entrevistadas su testimonio, sus vivencias y sus relatos que, sin ninguna duda, permitirán mejorar los servicios de atención a las víctimas/sobrevivientes de violencia de género en el Ayuntamiento de Madrid.

De hecho, puede decirse que el mayor valor de este diagnóstico lo aportan las voces de las personas que lo han hecho posible: el personal del Ayuntamiento de Madrid, las coordinadoras, las trabajadoras y las mujeres que conforman la Red y que tejen continuamente los vínculos y las prácticas relacionales que la mantienen dinámica y activa.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

2. Marco conceptual

El marco teórico del diagnóstico se basa en una serie de elementos epistemológicos:

- **Violencias contra las mujeres basadas en el género**¹. El Comité CEDAW define la violencia de género como aquella dirigida contra las mujeres por el hecho de ser mujeres o que les afecta de forma desproporcionada, siendo un obstáculo para lograr la igualdad material entre hombres y mujeres y para que éstas puedan ejercer sus derechos y libertades². Tal y como se recoge en el Convenio de Estambul, las violencias que sufren las mujeres deben entenderse como una violación de sus derechos humanos y como una forma de discriminación. Aunque esta evaluación se refiere exclusivamente a casos de violencia protagonizados por la pareja o ex pareja, es imprescindible atender al contexto global de violencias contra las mujeres basadas en el género.
- **Debida diligencia**. El Estado español está obligado a tomar todas las medidas que sean necesarias para eliminar la discriminación contra las mujeres, incluyendo medidas para proceder con la diligencia debida a la hora de prevenir, investigar, enjuiciar, castigar y reparar los actos y omisiones de actores no estatales que den lugar a violencias contra las mujeres basadas en el género. Debe contar con leyes, instituciones y sistemas que enfrenten estas violencias, y han de implementarse de manera efectiva y diligente en la práctica de todos los agentes del Estado. Si se incumple la anterior obligación por parte del Estado y se trata de casos de violencia de género que conocía o debía haber conocido, las acciones u omisiones constituyen una vulneración de derechos humanos³.

Lo anterior es responsabilidad tanto de las autoridades nacionales como de las

¹ Comité CEDAW, *Recomendación General 35*, UN Doc. CEDAW/C/GC/35, 2017; Consejo de Europa, *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*, artículo 3, 2011.

² Comité CEDAW, *Recomendación General 19*, UN Doc. HRI/GEN/1/Rev.1, 1992; y *Recomendación General 35*.

³ Comité CEDAW, *Recomendación General 19*; *Recomendación General 28*, UN Doc. CEDAW/C/GC/28, 2010; *Recomendación General 35*; Consejo de Europa, *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*, artículo 5.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

regionales y locales, debiendo ponerse en práctica una cooperación eficaz entre todas ellas, especialmente en materia de protección y apoyo a las víctimas⁴. La Administración local debe poder actuar en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, y en todo aquello que se considere relevante para acabar con la violencia de género, aun cuando la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (LRSAL) haya supuesto un evidente retroceso a estos efectos.

Para esta evaluación, el principio de debida diligencia exige que los servicios que se proporcionen a las mujeres estén disponibles, sean accesibles, estén adaptados y sean adecuados.

- **Enfoque centrado en las sobrevivientes.** El Estado debe poner los derechos de las víctimas en el centro de todas las medidas⁵. Este principio exige una participación plena y activa de las mujeres.
- **Enfoque multidisciplinar.** Este enfoque se basa en la integración de diferentes conocimientos, perspectivas, visiones, formaciones y experiencias, y aporta análisis complejos y globales a la evaluación que se desarrolle. En este caso se ha contado con expertas en violencias contra las mujeres basadas en el género, al menos, desde el derecho, la psicología y el trabajo social.
- **Enfoque psicosocial.** La consideración de este enfoque permite entender que las mujeres que padecen violencias basadas en el género sufren un impacto directo en su bienestar psicosocial que, al mismo tiempo, afecta a su contexto social y/o comunitario. Este enfoque reconoce también que los impactos psicosociales acaban mermando los derechos de las mujeres que viven en un marco de violencia generalizada, por lo que deben ser identificados, analizados y/o denunciados.

⁴ Recomendación General 35; Consejo de Europa, *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*, artículos 7 y 18.

⁵ Consejo de Europa, *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*, artículos 7 y 12.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Tres factores claves orientarán el análisis bajo este enfoque: la dignificación y el reconocimiento de las mujeres que han sufrido situaciones de violencia, su empoderamiento y participación a lo largo de todo el proceso de la evaluación y, la acción sin daño como parte esencial de este ejercicio. Todo ello a fin de evitar su revictimización.

- **Enfoque feminista/género.** La desigualdad de género y la discriminación son causa fundamental y también consecuencia de la violencia contra las mujeres y las niñas, dado que contribuyen a la aceptación generalizada de las violencias que sufren. Frente a lo anterior, se requiere que los servicios garanticen unas políticas y prácticas con perspectiva de género, que fomenten la actuación de las mujeres y las niñas para que tomen decisiones informadas, y que estimule su empoderamiento y autonomía, escuchando sus voces y teniéndolas en cuenta en la elaboración y diseño de las políticas y prácticas de los servicios de atención.
- **Transversalidad de género.** La transversalidad de género ha de entenderse como la (re)organización, mejora, desarrollo y evaluación de los procesos políticos, de modo que la perspectiva de igualdad de género se incorpore en todas las políticas, a todos los niveles y en todas las fases, especialmente, por parte de los actores involucrados asiduamente en articularlas. En su Recomendación a los Estados miembros sobre las normas y los mecanismos de igualdad de género, el Comité de Ministros del Consejo de Europa recuerda la importancia de adoptar metodologías para la implementación de la estrategia de transversalidad de género, incluyendo el análisis de género y la evaluación del impacto de género⁶.
- **Enfoque basado en los derechos humanos.** Los Estados están obligados a respetar, proteger y garantizar los derechos de las mujeres y las niñas. Las violencias ejercidas contra las mujeres y niñas basadas en el género representan

⁶ Consejo de Europa, *Estrategia de igualdad de género 2014-2017*, 2013; Comité de Ministros, *Recomendación Rec (2007)17 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre las normas y mecanismos de la igualdad de género*; Consejo de Europa, *Mainstreaming de género. Marco conceptual, metodología y presentación de "buenas prácticas"*, Instituto de la Mujer, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Serie documentos, número 28, Madrid, 1999, p. 26.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

una vulneración de sus derechos humanos, especialmente de su derecho a vivir una vida libre de violencia, por lo que ha de asegurarse su protección y articular medidas reparación.

- **Enfoque interseccional.** La discriminación de las mujeres por el hecho de ser mujeres no puede analizarse de manera aislada sin tener en cuenta otros factores como la raza, el origen étnico, la salud, la diversidad funcional, el estatus migratorio, la edad, el nivel socioeconómico, la orientación sexual y la identidad de género, que pueden dar lugar a múltiples formas de discriminación. “Los Estados partes deben reconocer y prohibir en sus instrumentos jurídicos estas formas entrecruzadas de discriminación y su impacto negativo combinado en las mujeres afectadas. También deben aprobar y poner en práctica políticas y programas para eliminar estas situaciones”⁷.

A lo anterior ha de añadirse que, tanto el diagnóstico presentado en este informe como las recomendaciones que se derivan del mismo, se han elaborado a partir de un conjunto de estándares internacionales y europeos interrelacionados, que se consideran básicos para el desarrollo de cualquier servicio de atención a mujeres sobrevivientes/víctimas de las violencias basadas en el género y, por lo tanto, claves para garantizar la eficacia de los prestados por los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.

Estos estándares, que se adjuntan al presente documento como anexo, han sido la base para el diseño de las entrevistas que se han realizado tanto a las profesionales de los recursos como a las mujeres víctimas de violencia:

Enfoque basado en derechos. Los Estados tienen una responsabilidad en lo que se refiere al respeto, la protección y la realización de los derechos de las mujeres y las niñas. La violencia contra ellas representa una de las vulneraciones más graves a sus derechos humanos, especialmente a su derecho a vivir una vida libre de violencias. Tal y como señala el Comité CEDAW⁸:

⁷ Comité CEDAW, *Recomendación General 28*.

⁸ Comité CEDAW, *Recomendación general 35*, párrafos 10 y 11.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“(…) las obligaciones de los Estados son respetar, proteger y hacer efectivos los derechos de la mujer a la no discriminación y al disfrute de la igualdad de *jure* y de *facto*”.

Promoción de la igualdad de género y del empoderamiento de las mujeres. Debe partirse del carácter central de la desigualdad de género y la discriminación como causa fundamental y como consecuencia de la violencia contra las mujeres y las niñas. De esta forma, los Estados deben aplicar medidas dirigidas a promover el empoderamiento, la capacidad de acción y las opiniones de las mujeres.

Atención a la diversidad de las mujeres. Los servicios deben responder a las circunstancias individuales y a las experiencias vitales de las mujeres y las niñas. A estos efectos, señala el Comité que “deberían tenerse en cuenta la diversidad de las mujeres y los riesgos de las formas interrelacionadas de discriminación”⁹.

Enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes. Sitúa los derechos, las necesidades y los deseos de las mujeres y las niñas en el centro de atención de la prestación de servicios. Los servicios prestados deberían acomodarse a las mujeres y no a la inversa.

Debida diligencia, para prevenir, proteger, investigar, castigar y reparar por los actos de violencia. Los Estados partes deben comprometerse a adoptar todas las medidas adecuadas para eliminar la discriminación contra la mujer. Así lo expresa el comité CEDAW: “los Estados partes serán considerados responsables en caso de que no adopten todas las medidas apropiadas para prevenir, investigar, enjuiciar, castigar y ofrecer reparación por los actos u omisiones de agentes no estatales que den lugar a la violencia por razón de género contra la mujer”¹⁰.

Derecho a la verdad, a la justicia y a la reparación con perspectiva de género, especialmente esta última en relación con el objeto de esta investigación.

El Comité CEDAW recomienda a los Estados que proporcionen reparaciones

⁹ Comité CEDAW, *Recomendación general 35*, párrafo 23.

¹⁰ Comité CEDAW, *Recomendación general 35*, párrafo 24.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

efectivas a las víctimas y sobrevivientes de la violencia por razón de género (indemnización monetaria, prestación de servicios jurídicos, sociales y de salud, incluidos servicios de salud sexual, reproductiva y mental, para una recuperación completa, medidas de satisfacción y garantías de no repetición) debiendo ser éstas adecuadas, atribuidas con prontitud, holísticas y proporcionales a la gravedad del daño sufrido, y que diseñen programas de reparaciones transformadores que ayuden a abordar la discriminación subyacente o la situación de desventaja que causó la violación o contribuyó de manera significativa a ella, teniendo en cuenta los aspectos individuales, institucionales y estructurales¹¹.

Disponibilidad. Los servicios esenciales deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para todas las víctimas y sobrevivientes de la violencia.

Accesibilidad. Los servicios deben ser accesibles para todas las mujeres y niñas, sin discriminación. La accesibilidad ha de ser integral, no deben existir impedimentos, entre otros, físicos, económicos o lingüísticos. Esa accesibilidad debe serlo de derecho y de hecho para todas las mujeres, especialmente para aquéllas que se encuentren en una situación de mayor vulnerabilidad¹².

Adaptabilidad. Los servicios esenciales deben reconocer los efectos diferenciados que la violencia tiene sobre las mujeres. Se deben identificar las necesidades individuales de cada mujer y adaptar los servicios en función de éstas, evitando, así, la homogeneización de las mujeres, que han de poder expresar siempre sus opiniones y sus puntos de vista.

Adecuación. Este estándar incide en la importancia del empoderamiento, del respeto y el fomento de la autonomía de las mujeres, de la garantía de la confidencialidad y de la eliminación de cualquier práctica revictimizante.

Seguridad. Es necesario garantizar la seguridad de las mujeres así como de las profesionales que trabajan con ellas, y para ello se debe implementar un enfoque

¹¹ Comité CEDAW, *Recomendación general 35*, párrafo 33.

¹² Consejo de Europa, *Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica*, artículo 18.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

integral que comprometa a todos los actores implicados. La seguridad tiene que entenderse no solamente en términos físicos sino también en el plano psicosocial.

Comunicación y participación efectivas de las mujeres en el diseño, ejecución y evaluación de servicios. Se deben establecer metodologías y canales apropiados que permitan a las mujeres implicarse de manera activa en su recuperación, para lo cual deberán estar plenamente informadas a lo largo de todo el proceso.

Consentimiento informado y confidencialidad. Garantizar la privacidad y la confidencialidad es absolutamente esencial. Este principio debe respetarse siempre, y en los casos especialmente graves que exigieran revelar algún tipo de información, ha de contarse con el consentimiento informado de las personas afectadas.

Recogida de datos y gestión de la información, fundamentales en dos sentidos: a) para la mejora continuada de los servicios; b) para seguir investigando sobre la violencia de género y el impacto que ésta tiene sobre las mujeres, sus hijos e hijas.

Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación. Para que el sistema sea efectivo, es fundamental que todas las instancias relacionadas de una u otra manera con el proceso de recuperación estén coordinadas, y en caso de que sea necesaria una remisión, se garantice la confidencialidad de la información.

Protección de los hijos y las hijas de las mujeres víctimas de violencia, respeto por sus derechos y consideración de sus necesidades. Es imprescindible que se respete el principio del interés superior del menor, y en general todas las obligaciones contraídas por el Estado a luz del Convenio de Naciones Unidas sobre los derechos del niño y de la niña y sus Observaciones Generales, así como de la normativa regional y nacional que esté vigente.

Capacitación. Las personas que formen parte de los equipos deben estar capacitadas y formadas de forma continua en prevención, detección y atención de la violencia de género, debiendo garantizarse que haya suficientes mujeres profesionales en los equipos de los servicios de atención.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que cada uno de los ítems que aparecen en las entrevistas, están relacionados directamente con varios de los estándares mencionados.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

3. Marco legal y de competencias: Red de Centros de atención a mujeres víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de Madrid

Para la presente evaluación, se han tenido en cuenta los tres niveles de protección normativos referentes a los derechos humanos: el internacional, el regional (europeo en este caso) y el nacional. Entre ellos, cabe destacar los siguientes instrumentos:

1. **La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer** de Naciones Unidas y las Recomendaciones emitidas por el Comité, particularmente la 19 y la 35, sobre violencia de género.
2. **La Convención de derechos del niño y de la niña de Naciones Unidas y las Observaciones Generales del Comité** (Nº12, Nº13 y Nº14).
3. **El Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica.**
4. **La Constitución española:** Artículos 9, 14 y 15, sobre la igualdad, la no discriminación, y el derecho a la vida y a la integridad física y moral.
5. **La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.**
6. **La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.**
7. **La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.**
8. **La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.**
9. **La Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Ley integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid.**

Además de las normas enunciadas, se han tenido en cuenta, muy especialmente:

1. Los objetivos generales de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género, que son: a) la protección de la integridad; b) el apoyo a la toma de decisiones; c) el empoderamiento; d) y la recuperación psicosocial.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

2. Los principios rectores de la intervención en la Red: perspectiva de género; atención permanente e inmediata; accesibilidad universal, cuidando especialmente la accesibilidad para mujeres en situaciones de mayor vulnerabilidad; respeto a la autodeterminación, los procesos y los tiempos de cada mujer; confidencialidad, multidisciplinariedad y trabajo en red con otros recursos.
3. Los servicios concretos ofrecidos por la Red: atención a la emergencia 365 días, 24 horas; información, valoración y orientación; alojamiento protegido; atención social y psicológica; asesoramiento jurídico; atención socioeducativa; apoyo en la inserción sociolaboral; servicio de atención y protección telefónica ATENPRO; atención con servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes y atención en lengua de signos.
4. El Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid (2017-2019), en todo lo que dispone en su Sección II.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

4. Objetivo de la evaluación

El propósito de este documento es presentar los resultados del proceso de evaluación que ha llevado a cabo el Instituto de derechos Humanos “Bartolomé de las Casas” de la Universidad Carlos III de Madrid respecto al funcionamiento de los recursos de la Red Municipal de Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja, y en los términos establecidos en el Contrato Menor del Servicio denominado “La evaluación sobre el funcionamiento de los recursos de la Red municipal de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja”.

La evaluación ha tomado como punto de partida el objetivo específico 6.3.2 del Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid (2017-2019) que exige la revisión de los programas y servicios municipales de atención especializada a mujeres que enfrentan violencias a fin de garantizar que éstos sean disponibles, accesibles y de calidad.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

5. Metodología de evaluación

Para lograr los objetivos propuestos en la evaluación se ha adoptado un enfoque metodológico cualitativo que, a través de las técnicas de recogida de información, ha permitido realizar un análisis de la experiencia de quienes han participado. Ha sido una investigación centrada en las personas, profesionales de la Unidad de Atención a la Violencia del Ayuntamiento de Madrid, profesionales de los diferentes recursos de atención, y mujeres víctimas de violencia de género usuarias de los servicios, en la que se ha recogido tanto su testimonio directo como el relato de sus experiencias, opiniones y valoraciones acerca del funcionamiento de la red.

Se ha realizado también una investigación documental, específica y exhaustiva sobre la red y sus recursos, a través de la consulta de documentos teóricos de referencia y de soporte informativo, a fin de fundamentar y establecer los lineamientos generales de la evaluación.

5.1. Plan de trabajo

El plan de trabajo se ha desarrollado de acuerdo con las etapas fijadas en la propuesta metodológica presentada al y aprobada por el Ayuntamiento.

Síntesis del plan de trabajo		
Fase	Objetivo	Grado de consecución
1	Implicación de los principales actores de la investigación	
2	Descripción del contexto y diseño del marco teórico y metodológico	



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

3	Perfeccionamiento del marco de investigación y diseño de herramientas de recogida de datos	100%
4	Recogida de información y datos, y trabajo de campo	
5	Análisis y consolidación de información	

Para la **etapa 1**, de implicación de los principales actores de la investigación y descripción del contexto y diseño del marco teórico y metodológico, y la **etapa 2**, de perfeccionamiento del marco de investigación y diseño de herramientas de recogida de datos, se han tenido en cuenta los siguientes centros y servicios:

- Unidad de Atención a la Violencia;
- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (S.A.V.G. 24 Horas);
- Red de Alojamiento Protegido, integrada por la Zona de Estancia Temporal y Centros de Emergencia La Almudena, Carmen Burgos, Gloria Fuertes y Luz Casanova;
- Puntos Municipales (P.M.O.R.V.G.) I y II del Observatorio Regional de la Violencia de Género;
- Centro de Atención Psico-Socio-Educativa para Mujeres y sus hijos/as víctimas de violencia de pareja o expareja (C.A.P.S.E.M.);
- Talleres de Apoyo a la Inserción Sociolaboral “CAUCES” para mujeres víctimas de violencia de género.

Los Espacios de Igualdad: Clara Campoamor, Dulce Chacón, Gloria Fuertes, Hermanas Mirabal, Juana Doña, María de Maeztu, María Telo y María Zambrano, no fueron incluidos pero se han tenido en cuenta en la revisión documental, y se ha recurrido a ellos como fuentes complementarias de información y contraste.

La relación inicial con los recursos se produjo a través de las coordinadoras. Una vez



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

realizada con ellas la entrevista en profundidad, se fueron fijando las citas con el resto de las profesionales que los integran. No se ha entrevistado a todas ellas, pero sí se ha garantizado que hubiese al menos una de cada perfil profesional.

En relación a las mujeres, ha sido la Unidad de Atención a la Violencia la que cerró las citas con ellas, en los propios recursos o en instalaciones del propio Ayuntamiento, siempre en función la disponibilidad y la facilidad de desplazamiento de las mujeres.

Así mismo, se ha analizado en profundidad la documentación relacionada con el contexto y el objetivo de la evaluación, así como las fuentes secundarias y bibliografía relacionada con los elementos epistemológicos descritos previamente:

- Legislación y demás normas que rigen el funcionamiento de los servicios.
- Pliegos técnicos y administrativos, convenio de subvención nominativa por el que se rigen los Talleres de Apoyo a la Inserción Sociolaboral “CAUCES”, y, en su caso, los proyectos ganadores de la licitación.
- Memorias y reglamentos internos de los recursos.
- Protocolos, procedimientos e instrucciones de la Red.
- Encuestas de evaluación disponibles.

Respecto a la etapa 3, de recogida de información y datos y trabajo de campo, ha consistido principalmente en la realización de entrevistas a tres perfiles de personas:

- a) Coordinadoras;
- b) Profesionales integrantes de los equipos de los recursos;
- c) Mujeres víctimas/sobrevivientes.

En el caso particular de la Unidad de Atención a la Violencia, se ha entrevistado a la Jefa de Unidad y a la Jefa de Sección de la Unidad.

Todas las entrevistas han sido grabadas, previo consentimiento informado de las personas entrevistadas, y han sido transcritas por el equipo de investigación de la Universidad para garantizar que un informe preciso en lo que respecta a la información aportada, así como



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

testimonios y datos completamente fidedignos y fáciles de localizar.

En relación a la **etapa 4 de análisis y consolidación de la información**, para la validación de los hallazgos resultantes del proceso de evaluación, se ha utilizado el método de la triangulación. Por un lado, los datos y documentos están siendo comparados con las percepciones subjetivas de las personas contactadas; por otro lado, las percepciones de los diferentes actores están siendo analizadas a través de referencias cruzadas para aproximarse a una interpretación veraz y lo más consensuada posible.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

5.2. Muestra

Se han entrevistado a un total de **73 personas, 40 profesionales** (2 profesionales de la Unidad de Atención a Violencia, 8 coordinadoras de los diferentes recursos, 30 trabajadoras de diferentes perfiles) que integran los equipos de los recursos, y **33 mujeres víctimas/sobrevivientes**.

Coordinadoras y Unidad	10
Equipo de profesionales	30
Mujeres usuarias	33
Nº TOTAL	73

Tabla 1. Participantes en la evaluación

Por parte del equipo investigador se solicitó que se incorporasen diversos perfiles que permitieran trazar una imagen lo más representativa posible, por lo que, con la solicitud de coordinación de las agendas, se acompañaron los criterios de selección de la muestra de mujeres:

- Mujeres que estén recibiendo atención en el recurso;
- Mujeres que hayan salido del recurso;
- Mujeres mayores de 50 años;
- Mujeres menores de 30 años;
- Mujeres migrantes;
- Mujeres con hijos/as o personas dependientes;
- Mujeres con discapacidad mental y/o física;
- Mujeres con discapacidad sensorial;
- Mujeres en situación de prostitución;
- Mujeres con problemas de drogodependencia;
- Mujeres con nivel formativo bajo;
- Mujeres con nivel formativo alto.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Además de los perfiles arriba señalados, por parte de la Unidad de Atención a la Violencia, se incluyeron otros como, por ejemplo, mujeres con orden de protección o no.

5.3. Herramientas para la recogida de información

En cuanto a las herramientas de recolección de datos, finalmente se concretaron en las siguientes:

Herramientas	Descripción
Revisión documental	Revisión de toda la documentación relevante, así como todos aquellos documentos relacionados con el foco de la evaluación. Además, fuentes secundarias y/o bibliográficas útiles para alimentar y orientar el marco teórico del informe.
Contactos telefónicos	Entrevistas telefónicas con informantes claves que han permitido obtener la información necesaria para el desarrollo de las entrevistas en profundidad, así como del resto de herramientas a diseñar.
Entrevistas en profundidad	Se han realizado guiones de las entrevistas en función de la información obtenida previamente para garantizar la inclusión de todos los aspectos más relevantes, adaptadas a las profesionales y a las mujeres. Las preguntas de las entrevistas se realizaron a partir de estándares internacionales y regionales en materia de protección y defensa de mujeres víctimas de violencia de género.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Grupos de discusión	Se ha realizado un grupo de Discusión en CAUCES con cinco mujeres, para alimentar el proceso de evaluación con experiencias y/o percepciones personales y colectivas.
Entrevistas de contrastes	Se realizarán, en su caso, entrevistas que permitan contrastar los hallazgos realizados hasta este momento, además de la información que necesite ampliación, aclaración y cualquier matización.
Comité consultivo	Se ha creado un comité consultivo dirigido por expertas en Derechos Humanos y Violencia de Género. Este grupo se encargó de emitir sugerencias y recomendaciones que han sido incorporadas en el informe final de evaluación.

Tabla 2. Herramientas para la recolección de datos



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

5.4. Códigos de codificación

A continuación, se describen los códigos de codificación que se han utilizado para mantener la confidencialidad de las entrevistas a fin de poder incluir fragmentos literales y testimonios de quienes han participado, así como analizar todos los datos recogidos:

Código	Descripción
TCE	TRABAJADORAS CENTROS DE EMERGENCIA
TCS	TRABAJADORAS CAPSEM
TSG	TRABAJADORAS SAVG
TPV	TRABAJADORAS PUNTOS
TCSA	TRABAJADORAS CAUCES
UI	UNIDAD AYTO
M - Código del recurso	MUJERES

Tabla 3. Codificación asignada a las personas entrevistadas



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

5.5. Plan de análisis de datos

En relación al análisis de datos, y dada la naturaleza cualitativa del estudio, se ha optado por un método discursivo, basado en unidades de análisis establecidas a partir de los estándares internacionales y regionales en materia de protección y defensa de mujeres víctimas de violencia de género. Una vez transcritas las entrevistas, y desarrollado el examen por estándar, se ha agrupado la información más relevante y se ha triangulado con la revisión documental. Toda la información se ha procesado y sintetizado en torno a la matriz creada al principio de la evaluación para poder realizar el estudio de resultados y las conclusiones del proceso.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

6. Análisis de resultados

6.1. Perfil de las profesionales entrevistadas

Se presenta a continuación una tabla con el número y el perfil de las personas integrantes de los equipos de los recursos que han sido entrevistadas:

CENTRO	ENTREVISTAS
Carmen de Burgos CE	-Coordinadora -Psicóloga -Educatra Social -Auxiliar de noche
Gloria Fuertes CE	-Coordinadora -Educatra social -A la psicóloga no se la entrevista porque acaba de incorporarse al equipo -Auxiliar
Luz Casanova CE	-Coordinadora -Psicóloga de mujeres -Educatra -Auxiliar
La Almudena CE	-Coordinadora -Psicóloga de menores -Educatra -Auxiliar
CAPSEM	-Coordinadora -Trabajadora social -Psicóloga adultas -Psicóloga infantil -Educatra



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

	-Psicóloga de CE
PMORVG I	-Coordinadora -Abogada -Trabajadora social turno de tarde -Psicóloga turno de tarde
PMORVG II	-Coordinadora -Administrativa -Trabajadora social -Abogada -Psicóloga turno mañana
SAVGD	-Coordinadora -Trabajadoras sociales (dos, una de mañana y otra de noche) -Psicóloga -Abogada -Auxiliar de servicios -Administrativa
CAUCES	-Coordinadora -Educadoras sociales (dos) -Monitor
Tabla 4: Perfil de profesionales entrevistadas	

6.2. Perfil de las mujeres entrevistadas

Se han entrevistado a 33 mujeres que han sido usuarias de la red o lo están siendo en este momento, cuya edad media es de 39,8 años. A continuación, se van a detallar las variables presentadas.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

RECURSO	Nº de mujeres entrevistadas usuarias*
CE Carmen Burgos	3
CE Gloria Fuertes	5
CE Almodena	4
CE Luz Casanova	4
PMORVG I	10
PMORVG II	4
CAUCES	1
SAVG	4
CAPSEM	4

***6 mujeres entrevistadas han sido o son usuarias de dos o más recursos de la red**

Tabla 5. Número de mujeres entrevistadas por recursos utilizado

El 19% de las mujeres no tiene hijos/as, el 25% tiene hijos/as mayores de edad, y el 44% de las mujeres entrevistadas tiene hijos/as menores a su cargo: el 17% (n=6) tiene uno, el 19% (n=7) tiene dos, y el 8% (n=3) tiene más de tres hijos/as menores. Un 6% (n=2) tiene un hijo/a con discapacidad intelectual a su cargo y un 6% (n=2) está embarazada.

Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

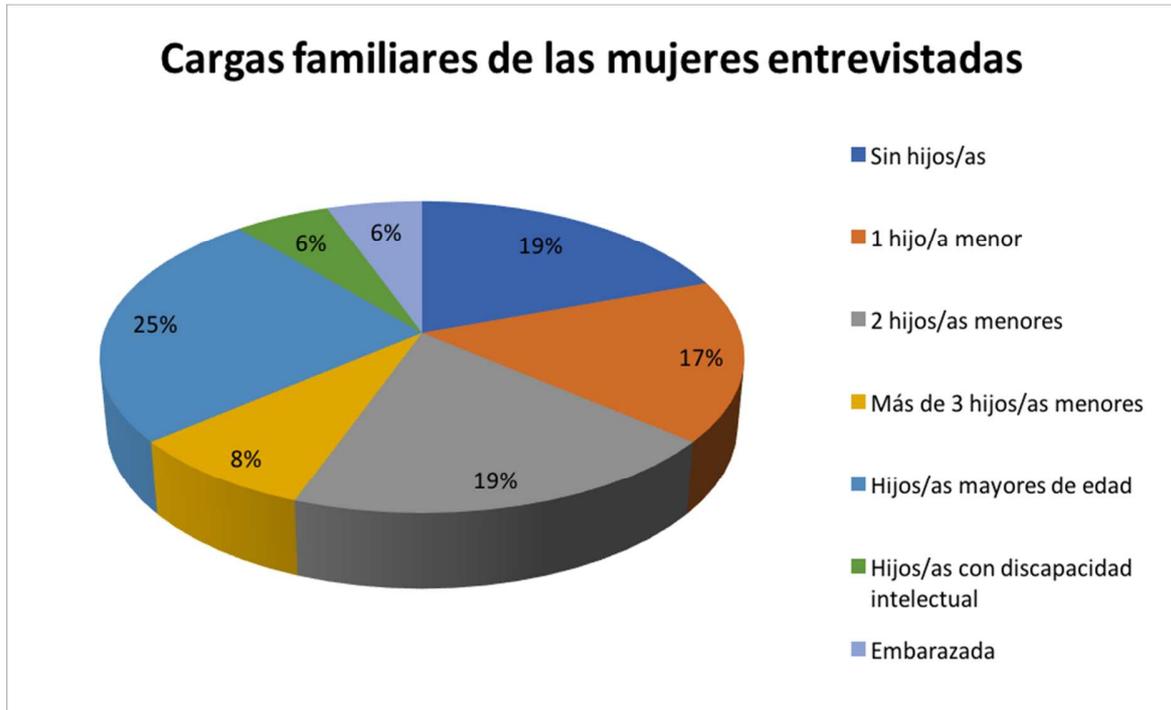


Gráfico 1. Cargas familiares de las mujeres entrevistadas



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En cuanto a la nacionalidad, el 49% (n=16) de las mujeres entrevistadas eran de nacionalidad española. Las mujeres procedentes de Latinoamérica son las más numerosas. Participaron en la evaluación: mujeres de Bolivia (n=3), Perú (n=2), Paraguay (n=2), Ecuador (n=1), Uruguay (n=1), República Dominicana (n=2), Brasil (n=1) y Honduras (n=1). También se entrevistó a 2 mujeres marroquíes, 1 mujer etíope y 1 italiana, lo que da muestra de la diversidad de nacionalidades presentes en la red.

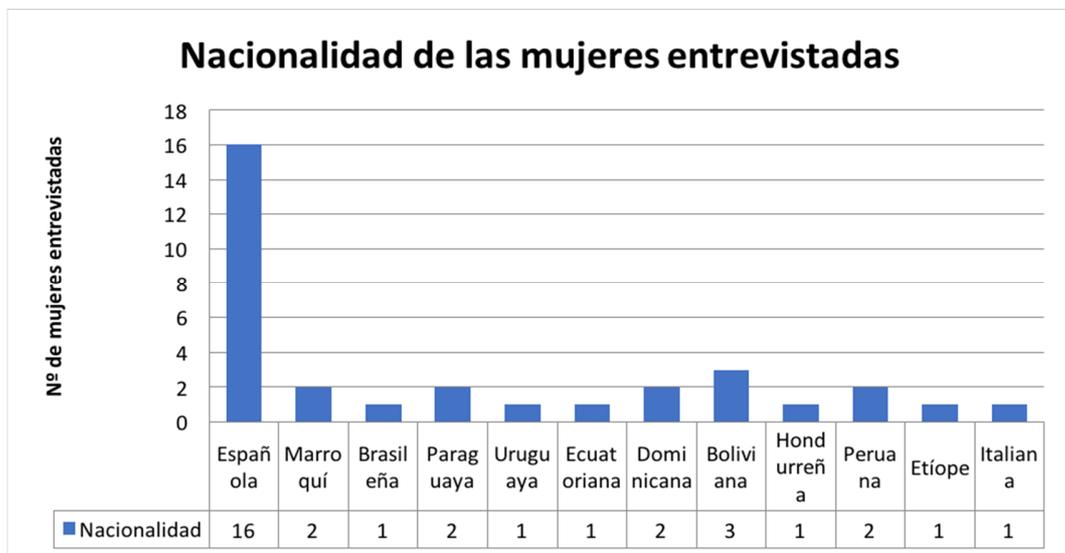


Gráfico 2. Número de mujeres entrevistadas según nacionalidad



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.



Gráfico 3. Porcentaje de mujeres entrevistadas según nacionalidad



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En relación a la situación laboral de las mujeres, el 64% (n=21) de las mujeres entrevistadas no trabaja, frente al 27% (n=9) que tiene trabajo, un 3% está en situación de jubilación, y el resto que no contesta.

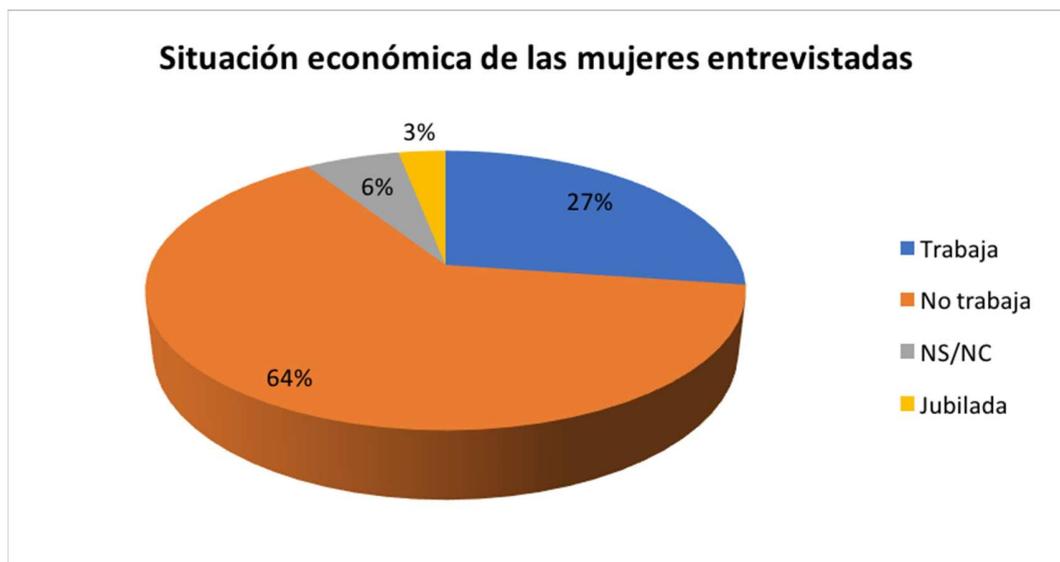


Gráfico 4. Porcentaje de mujeres entrevistadas según situación laboral



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

6.3. Análisis de resultados por estándar

a) Acceso inicial

De acuerdo a sus responsabilidades internacionales, regionales y nacionales, el Estado español debe garantizar que “todas” las mujeres víctimas de violencia de género sean atendidas. En el caso particular del Ayuntamiento de Madrid, esta obligación se circunscribe a su ámbito territorial. Se entiende, por tanto, que cualquier mujer, independientemente de su perfil, debería ser asistida.

El acceso inicial a la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid se articula a partir de una serie de requisitos de acceso, documentados en los pliegos de prescripciones técnicas y en los “Itinerarios de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género en el Ámbito de la Pareja o Expareja” de la Unidad de Atención a la Violencia de la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género. Itinerarios de los que se desprenden que el acceso a los diferentes recursos pasa por dos puertas de entrada a la red: el SAVG 24 horas y los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Durante el proceso de evaluación, a partir del análisis de las fuentes señaladas, se ha extraído la siguiente información sobre el acceso inicial a los recursos de la red:

SAVG 24 horas: no se exige ni denuncia, ni orden de protección. Para la atención en el SAVG no es necesario que la mujer haya roto la relación con el agresor, de hecho es el único servicio que no es un requisito romper. En el resto PMORVG, CAPSEM CAUCES y CE, si es requisito. El problema se presenta para la atención ambulatoria a medio plazo, cuando la mujer está en fase de preparación pero no llega a pasar a la acción (ruptura), ya que no se puede derivar a CAPSEM y tampoco se puede mantener en terapia en el SAVG, ya que se trata de un servicio de emergencia-urgencia. En estos casos, se suele derivar a las mujeres a recursos externos a la red.

Cabe destacar de forma positiva el hecho de que el SAVG atienda a mujeres de perfiles diversos y discriminaciones múltiples, incluyendo aquellas que sufren una patología dual, consumen drogas o presentan problemáticas de salud mental severa.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid. Según el pliego de prescripciones técnicas, las memorias del 2016 y la información referida por las personas entrevistadas, se exige que la mujer víctima tenga o haya tenido medidas cautelares asignadas en el Auto de la Orden de Protección o de Alejamiento y/o procedimientos sentenciados por delitos de violencia de género. El criterio del acceso establece que la mujer haya tenido en algún momento una medida cautelar, aunque haya sido por poco tiempo. De acuerdo a las entrevistadas, pueden acceder mujeres con enfermedad mental o toxicomanías en lo que se refiere a la parte social y jurídica, pero refieren que la parte psicológica es más complicada por las dificultades en la intervención.

Centros de emergencia. El acceso siempre se realiza previa derivación del SAVG. Los requisitos de acceso son los mismos para todos. Partiendo de los pliegos de prescripciones técnicas de este servicio, los requisitos que se establecen para que las mujeres, sus hijas e hijos, accedan al recurso, son los siguientes: a) ser mayores de edad, pudiendo acceder al servicio sus hijas e hijos a su cargo que sean menores de 18 años; b) requerir y aceptar intervención psico-social; c) necesitar protección; d) no necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los menores a su cargo.

Al mismo tiempo, se recoge en estos pliegos que no podrán acceder al servicio las mujeres que presenten alguna de las siguientes circunstancias: a) alcoholismo u otras drogodependencias en fase activa; b) enfermedad infecto-contagiosa en fase activa; c) trastornos de personalidad de tal naturaleza que le incapaciten para mantener relaciones sociales y alteren la convivencia.

Los hallazgos obtenidos durante la evaluación presentan los siguientes resultados:

Centros de EMERGENCIA. A estos recursos acceden mujeres con o sin orden de protección, así como con o sin denuncia. También acceden mujeres con toxicomanías y con problemas de salud mental, siempre y cuando no interfieran en la intervención. No pueden continuar en el centro si mantienen contacto con el agresor. Los centros están sometidos a una normativa común.

CAPSEM. Como sucede en el resto de recursos, no es necesario que la mujer haya denunciado, ni que tenga orden de protección. Se requiere que no haya ningún contacto



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

con el agresor y que se haya producido la separación. Respecto a los niños/as, se requiere que las madres tengan la guardia y custodia. Si uno de esos requisitos no se cumple se produce la derivación a otro recurso. También se atiende a mujeres con toxicomanías y enfermedad mental, siempre que no afecte al proceso terapéutico.

“Aquí vienen todas las que no tienen denuncias, luego si tienen denuncia vienen aquí también si tienen hijos, porque claro a los Puntos cuando tienen orden de protección las mandan allí, pero si necesitan atención para los niños nos la rebotan aquí para que la mamá, la unidad familiar vaya sólo a un centro, no esté la mamá en el Punto, los niños aquí, es como pues mira la atención integral en un sitio y ya lo tienen como referencia” (TCS1).

CAUCES. No se exige ni denuncia, ni orden de protección. Sí se requiere que haya una ruptura con el agresor. Se exige que la mujer haya pasado por cualquier otro recurso de la red antes de acceder, teniendo las profesionales del recurso desde el que se produce la derivación que valorar positivamente su incorporación al proyecto de CAUCES. Si son mujeres con “problemas de salud”, se trabaja con ellas si cuentan con el tratamiento adecuado y siempre que no impida la consecución de los objetivos que se persiguen en el desarrollo de la actividad. No se recuerda haber tenido mujeres con drogodependencia o toxicomanía.

Cabe señalar además, que en todos los casos pueden acceder mujeres en situación administrativa irregular, sin que esto suponga ningún obstáculo en la accesibilidad inicial.

En definitiva, y tal y como se mencionará a lo largo de este documento e incluso a pesar de los requisitos que se imponen en los pliegos, se detecta que las profesionales están haciendo un enorme esfuerzo por atender a mujeres con situaciones multiproblemáticas (por ejemplo con consumo de alcohol) asumiendo la escasez de medios y de personal especializado.

En cualquier caso, el equipo evaluador considera conveniente que se actúe en el marco de la red especializada con mujeres que aún mantienen convivencia con su pareja, por entender que el requisito de la ruptura puede suponer una barrera de entrada para muchas mujeres, agravándose especialmente para aquellas que pasan por dificultades económicas o tienen cargas familiares.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“... Yo en un servicio de emergencia no puedo mantener un proceso de un año, no la puedo llevar a un CAPSEM porque mantiene relación, no la puedo llevar a un punto porque mantiene relación y si tiene medidas pues con más motivo ¿no?. Yo tengo mujeres con medidas que están con el agresor, es una parte más de los casos que tenemos, entonces claro, ¿adónde derivo yo estos casos?...a la Comisión para Investigación de Malos Tratos [...]” (TSG7)¹³.

Nos parece preocupante que no exista un itinerario específico para aquellas mujeres que se encuentran en un proceso prematuro y siguen conviviendo con sus parejas, porque, tratándose del SAVG, puede resultar altamente disuasorio (dado que es su única puerta de entrada a la red especializada).

Cabe destacar, tal y como ya se ha señalado previamente, que entre algunas de las exigencias previstas en las prescripciones técnicas figure el hecho de que “las mujeres no necesiten ayuda en las actividades de la vida diaria, ni para el cuidado de los menores a su cargo”. Tal requisito ha sido constatado también por varias profesionales y aparece en las memorias consultadas, que indican que las mujeres deben ser autónomas para poder acceder al recurso¹⁴ (ej. CE Gloria Fuertes). De manera que, *a sensu contrario*, las que no sean independientes no podrán acceder a la red, sin que se haya previsto una alternativa para ellas. Lo mismo puede decirse de las que presenten problemas de alcoholismo u otras drogodependencias (aunque en este caso algunas están accediendo), las que tengan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa o las que tengan trastornos de personalidad de tal naturaleza que le incapaciten para mantener relaciones sociales y alteren la convivencia.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

Las mujeres acceden a la red a través del SAVG o del Punto Municipal, una vez llegan ahí, refieren sentirse bien atendidas, valorando positivamente, en general, los recursos de

¹³ La derivación de algunos casos a la Comisión para la Investigación de los Malos Tratos queda igualmente reflejada en la Memoria del SAVG del año 2016.

¹⁴Protocolo sobre “Atención a mujeres con problemática de drogodependencias desde la red municipal de atención a víctimas de violencia de género”.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

atención y destacando especialmente a las profesionales con las que trabajan.

No obstante, entre los aspectos más señalados destaca también la falta de información previa para poder acceder a la red y la ayuda especializada. Muchas de las mujeres han subrayado la ausencia de orientaciones en la activación de la ruta de atención:

“Lo mío fue que fui al pediatra a decir el cambio de mis hijos y el pediatra fue el que nos derivó a salud mental para llevar a los niños y los de salud mental me derivaron a los asistentes sociales de la zona [...] yo no he tenido suerte ninguna, ninguna, en el asistente social que me tocó [...] me veía y me decía: Ponte a trabajar, yo te veo bien” (M9 - PMORVG I).

“Entré en el recurso gracias a que mi hermana me informó” (M1-CE Gloria Fuertes).

“El acceso muchas veces son los médicos de los centros de salud y ahí hay poca sensibilidad porque una vez que tienes orden de alejamiento es el propio sistema el que se pone en contacto contigo” (M18- PMORVG II).

Algunas mujeres refieren diversos obstáculos antes de poder acceder al SAVG, ocasionados incluso desde recursos especializados, como el 016:

“Me costó meses de llamadas y mucho esfuerzo para que me atendieran. [...] Sentía que no tenía dónde acudir, me estaba costando llamar y todo, y en todos los sitios me decían que no” (M19 – PMORVG II).

En el caso de mujeres con hijos e hijas mayores de edad a su cargo, el acceso se complica aún más, máxime si los hijos tienen diferentes edades y alguno de ellos está por encima de los 14 años:

“Mi hijo es mayor de edad y tiene una discapacidad, no tuve claro si podría ingresar en el centro conmigo hasta que el SAVG me lo confirmó; no le hubieran dejado, yo no habría dejado a mi hijo solo. Una vez allí, me ofrecieron la ayuda de la psicóloga, trabajadora social, educadora, abogada” (M16 - CE Luz Casanova).

“Tengo 24 años, el acceso fue muy difícil en general al servicio de la Red, por mi situación personal que no entraba en los cauces administrativos normales de la violencia



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

de género, al ser mi padre el agresor...”, “Yo también me siento víctima de violencia de género, porque mi padre pegaba a mi madre, pero también a mí, mientras que a mi hermano no” (M19 – PMORVG II).

Algunas mujeres que han llegado a acceder a los centros de larga estancia de la Comunidad de Madrid expresan también su malestar en dichos centros.

De hecho, tal como se desprende de la Memoria del SAVG 2016, la mayor parte de las mujeres rechazan el acceso a la red en la fase inicial. En el año 2016, aumentó el porcentaje de mujeres que rechazaron acceder al alojamiento protegido, pasando de un 42% (2015) a un 45%, lo que se traduce en número muy alto de mujeres. Muchas de ellas alegan razones que tienen que ver con el cuidado de sus hijos e hijas, pero convendría estudiar en profundidad todo lo que motiva este porcentaje de rechazo.

b) Enfoques de trabajo

El abordaje del trabajo en el marco de las violencias contra las mujeres por razones de género debe ser interseccional, respondiendo a los estándares fijados por los organismos supranacionales de derechos humanos. A los efectos de esta evaluación, consideramos que el enfoque interseccional nos ha permitido analizar la interrelación que existe entre los diferentes sistemas de discriminación que pueden llegar a impedir a las mujeres acceder y disfrutar en condiciones de igualdad de los servicios proporcionados por la red, identificar más claramente los obstáculos y buscar su erradicación.

En la actualidad, el equipo evaluador ha podido comprobar que la red adolece de criterios unificados para abordar el enfoque interseccional. Si bien es cierto que el de género ha sido implementado, hay otros cuyo desarrollo es aún bastante desigual. De hecho, hay profesionales que son plenamente conscientes de su importancia y han manifestado expresamente su deseo de recibir mayor formación al respecto. De manera que, aunque la inclusión de este enfoque varía en función de los recursos, y de la voluntad y formación que las profesionales tienen para trabajarlo, hemos podido detectar algunas buenas prácticas.

"[...] la interseccionalidad es algo que hay que aplicar desde el minuto uno" (TSG7).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

"[...] yo creo que lo que tenemos que hacer es flexibilizar para que no sean las mujeres las que se adapten a nosotras, sino nosotras las que nos adaptamos a las mujeres" (TCE12).

a. De género

Los equipos coordinadoras y las trabajadoras de la red están formados y capacitados en enfoque de género, tanto desde un plano teórico como práctico. Cabe destacar la interiorización profesional del discurso del enfoque de género para su aplicabilidad en el funcionamiento del recurso, así como para la adaptación a la metodología de intervención que se realiza en cada uno de ellos.

A pesar de esto, se ha detectado un déficit de formación y capacitación en enfoque de género entre las cocineras, algunas administrativas -que refieren haberla solicitado- y el personal de seguridad de los recursos. Los equipos muestran preocupación en este sentido, debido al contacto directo que también tienen estas profesionales con las mujeres. En el caso de las cocineras, en unos de los centros de emergencia se manifestó en los siguientes términos:

"[...] es que hace comentarios un poco llamativos en determinadas ocasiones" (TCE2).

"[...] este año ha habido más formación también de *office* como os cuento, pero de violencia de género no, pero siempre lo hemos planteado, porque siempre [hace falta] para soltarte un poquito más frente a una situación complicada" (TPV2-7).

En general y con alguna notable excepción, llama la atención que la formación continua y la actualización de los marcos teóricos en enfoque de género tenga que ser asumida en muchos casos de forma independiente por las profesionales y por los equipos que conforman la red, con excepciones como la de la ONG INTRESSS que ofrece a sus trabajadoras una actualización formativa a cargo de la propia entidad, o la entidad Obra Social Hijas de la Caridad, que permite a las profesionales acudir a las formaciones de la Unidad y de la Dirección General de la Mujer, en horario laboral, sin tener que devolver esas horas de jornada laboral

b. De atención a la discapacidad de las mujeres

Si bien la mayor parte de las coordinadoras afirman que el enfoque ha sido incorporado, la realidad es mucho más compleja, tal y como se pone de manifiesto en las entrevistas



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

realizadas a las trabajadoras. Algunas de ellas han señalado no tener formación específica para abordarlo, identificando, por ejemplo, las dificultades que presenta la intervención con mujeres con diversidad funcional.

“Tenemos muchas dificultades para trabajar con estas mujeres porque también nos falta este tipo de formación adecuada para poder atender estos casos y estos centros yo creo que no están preparados” (TCE9).

A pesar de que, de acuerdo a lo establecido en los pliegos, el perfil de usuarias exigido por el Ayuntamiento incluye el requisito de la autonomía, es encomiable que las profesionales estén interviniendo con mujeres que no siempre cumplen con ese perfil sin contar en algunos casos con suficientes herramientas para ello. Por ejemplo, en algún Centro de Emergencias se dice que se requiere que sean “autónomas”, aunque a continuación se manifiesta que se aceptan personas con “discapacidad”.

“Tiene que ser autónoma, claro si el perfil que el Ayuntamiento ha fijado tiene que ser autónomas, aun así, sí que vienen mujeres con discapacidad. Una vez tuvimos una mujer que tenía una discapacidad visual, discapacidad cognitiva, siempre y cuando se supone que puedan ser autónomas.” (TCE11).

En el caso de la discapacidad física, se ha detectado una mejor adaptación, aunque la eliminación de las barreras en los centros varía y se limita en varios casos a medidas de accesibilidad para mujeres con movilidad reducida.

En casos de discapacidad sensorial, con carácter general, se reconoce que el servicio no está preparado para dar una buena atención, de manera que se recurre a fuentes, servicios, entidades u organizaciones externas a la red, en muchos casos a iniciativa de las propias mujeres.

“Mujeres que hemos tenido no oyentes sí que trabajamos muy bien con FESORCAM (Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid) o CILSEM (Centro de Atención Social y Servicios de Interpretación en Lengua de Signos) cuando hemos necesitado intérprete de lengua de signos” (TSG7).

A lo largo de las entrevistas se ha constatado la articulación de lazos con algunas entidades para atender estas necesidades. Por consiguiente, se realiza un notable esfuerzo por



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

parte de los recursos para coordinarse con otras instituciones y organizaciones y suplir así las deficiencias a las que se enfrentan los equipos.

“Auditiva ha coincidido que yo no he tenido, pero compañeras de mujer si, incluso sé que se ha hecho con intérpretes, por ejemplo, hubo una chica que venía con una señora de lengua de signos” (TCS1).

“Si, ahora estamos trabajando con una mujer sordomuda, ella contacta con el intérprete y acuden a terapia las dos con la psicóloga, le pedimos que la intérprete sea siempre la misma para que pueda llevar el hilo conductor de la terapia y por la confidencialidad del centro. La intérprete viene de la asociación de ella” (TCS6).

“Ellas desde un primer momento fueron a sus fundaciones, a la ONCE y tal, y desde allí ya llamaron a las trabajadoras sociales. No sé si tienen ya un contacto con esas asociaciones [...]” (TPV2).

Es significativo en este sentido, el hecho manifestado por los equipos de que prácticamente no llegan casos de mujeres con discapacidad intelectual. Algunas profesionales apuntan a la idea de que son atendidas por servicios externos a la red.

De esta forma, los obstáculos que encuentran las mujeres con discapacidad para acceder a la red y su consecuente derivación a servicios sociales tienen varios efectos: la negación de su derecho a disfrutar de servicios especializados en violencia de género, y lo que algunas profesionales llaman “puertas giratorias”. Este hecho, como se verá más adelante, se da también en los casos de mujeres con problemas de salud mental causados por la violencia sufrida o a la inversa.

“Me viene a mí porque es víctima de violencia, yo digo yo no, cómo, porque viene de salud mental, la mandas a salud mental, y en salud mental seguramente digan no, porque ese problema de salud mental viene por la historia de violencia” (TCE12).

En el caso de discapacidad intelectual, las entrevistadas expresan que en muchas ocasiones no existe personal especializado; que los recursos materiales son insuficientes, y que es necesaria la coordinación con servicios sociales o con organizaciones como AFANIAS (Plena Inclusión) o la Fundación Carmen Pardo-Valcarce (ahora A LA PAR).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Si me llega una discapacidad a lo mejor muy severa, la tienes que derivar a Pardo-Valcarce, tenemos un protocolo de derivación a Pardo-Valcarce” (TPV2).

Cabe destacar que algunas profesionales han mostrado su preocupación por el hecho de que el agresor sea el propio cuidador, por lo que la coordinación con servicios sociales en este punto es absolutamente clave para encontrar alternativas que no dejen a la mujer dependiente en situación de desprotección.

c. De atención a la diversidad cultural

En el caso de este enfoque se han detectado tanto algunos déficits en su implementación, como un desarrollo positivo de buenas prácticas.

Se constata que la formación especializada en “diversidad cultural” varía según los recursos:

“La falta de formación hace que no estés viendo esa cultura, que no estés dentro de esa cultura. Porque nos falta mucha formación o la figura de esa mediadora que venga aquí, que nos cuente y que podamos charlar con ella o que haga un poco de intermediaria para poder de verdad...hay veces que esos intérpretes te hablan a nivel personal, un poco loco, falta esa perspectiva de género y falta esa perspectiva cultural” (TCE3).

En algunos casos, se considera incorporada la perspectiva cuando se trata de mujeres originarias de Latinoamérica o de Europa del Este. Algunas profesionales señalan cómo la diferencia cultural en relación a las mujeres de Europa del Este implica algunas dificultades en la intervención.

“Es que no lo hablan, es que llega un punto en el que se callan por así decirlo y no te lo cuentan, y eso también pasa con mujeres del Este, rumanas yo creo que menos, sobre todo también depende del tiempo que lleven en España. Pero con mujeres del Este si [...]” (TPV2).

Con todo, hay excepciones en las que existe una toma de conciencia de esta necesidad y se aborda con los recursos humanos y materiales de que se disponen, aunque sean insuficientes y tras asumir un esfuerzo notable. Por ejemplo, el CE Luz Casanova ha buscado alianzas con organizaciones no gubernamentales para trabajar este enfoque. También destaca



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

el SAVG que recientemente emprendió una experiencia interesante de abordaje de este enfoque con mujeres de etnia gitana, incorporando a la intervención a mediadoras gitanas. Ambas experiencias habrían de tenerse muy en cuenta.

En el caso concreto de las mujeres gitanas y sus hijos/as se señala que en ocasiones acuden a los recursos porque les obligan desde otros servicios externos a la red (por ejemplo, desde servicios sociales), lo que dificulta notablemente el trabajo con ellas y con sus hijos/as.

Finalmente, frente a este tipo de situaciones, algunas de las profesionales entrevistadas han manifestado interés por recibir formación y por que se incorporen mediadoras culturales o figuras similares a los recursos.

d. De migraciones

La atención a todas las mujeres independientemente de su situación administrativa está garantizada en la red. Las profesionales han trasladado que, sin embargo, las mujeres que se encuentran en situación administrativa irregular son más vulnerables cuando no tienen órdenes de protección o cuando, a causa del proceso judicial, las órdenes son revocadas, especialmente en los centros de emergencia.

“[...] tengo una mujer que vino huyendo de [...] porque sus hijas eran abusadas por el padre y aquí nadie le ha dado respuesta, ha tenido que buscarse ella un contrato de trabajo para poder estar legal aquí” (TCS2).

“[...] cuando hay orden de protección no hay problema, porque automáticamente por razones estacionales se gestiona y es cuestión de un mes o dos lo que tardan en tener la documentación; cuando no hay orden de protección, no hay arraigo, no hay nada, es imposible tramitar nada”(TCSA3).

Como se verá más adelante, en este punto, los equipos enfrentan múltiples obstáculos y dificultades en su coordinación con otros servicios, aunque, según manifiestan, haya habido mejoras en los últimos años.

“Bueno están fuera del sistema, si tú estás en situación administrativa irregular en este país, si te ha caído una orden de protección porque ha sonado la flauta y porque alguien te ha creído y no ha pensado que vienes a por papeles, genial, vamos a



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

tramitarte un permiso de trabajo por circunstancias excepcionales y empezamos a andar, ahora bien, si tú en este país estás en una situación administrativa irregular, no has denunciado o has denunciado y no te han concedido la orden, hasta luego [...]” (TCE12).

“También hay una dificultad importante para las mujeres inmigrantes, de origen extranjero sin documentación, no hay recursos para ellas y lo que hay, precario, inadmisibles, entonces que hacemos con esas mujeres, les ofrecemos un centro, les ofrecemos un alojamiento y cuando se vayan qué, cuando acabe la estancia qué” (TCE14).

e. De edad

Mujeres mayores. A pesar de que las mujeres mayores son también víctimas de violencia de género, se ha detectado un escaso número de mujeres mayores que estén accediendo a la red.

Se refiere que los Centros de Emergencia no son lugares adaptados para ellas, lo que en algunos casos les lleva a tener que proceder a la tramitación de plazas en Residencias para Mayores.

Las propias profesionales de los distintos recursos señalan -siempre dependiendo de situación de la mujer- que no es un perfil para estar dentro de la red, dado que no está adaptada a sus necesidades. Es más, algunas profesionales manifiestan que el sistema en su conjunto no está adaptado para mayores, a pesar de que sufren riesgos elevados de violencia, lo que dificulta el trabajo de empoderamiento y autonomía a largo plazo que se hace con ellas (algo que ha de hacerse extensible también a la red autonómica).

“Luego lo vivimos con angustia lo de los mayores porque para mí es un indicador muy importante de riesgo sobre todo por el agresor, que sea mayor, que pueda tener una enfermedad terminal, es un factor importante para que se vaya a producir una situación que en estos casos ya no es de una bofetada, un insulto, en estas edades, el riesgo es alto, de muerte, y ahí es donde más nos preocupa.” (TSG7).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Adolescentes. Los casos en los que las adolescentes son las que sufren violencia por ser su pareja el maltratador, no suelen atenderse en la red, sino que son derivados a recursos externos, con la excepción de los Puntos -cuando las chicas tienen medidas y en contacto permanente con servicios sociales-. Según la información recabada, en ocasiones se trabaja también con las familias.

“Cuando tenemos una menor en el momento en que nos llegan las medidas y no se especifica que es menor [...] nosotras siempre notificamos a servicios sociales que en ese domicilio hay una niña con una medida de protección y entonces ya servicios sociales, normalmente lo que hace es que, si no tienes expediente, la cita o hace una visita a domicilio. Nosotras a partir de ahí, en el momento que empezamos la intervención notificamos a servicios sociales, que se ha empezado esta intervención y en función de cómo evolucione, si evoluciona bien, contestamos que venga la familia y que apoyen nuestra intervención, claro. Si hay algún problema con la familia, pues que deja de venir o no la pueden acompañar, normalmente vienen las primeras veces y luego ya sola, pero imagínate que se ha dado un quebrantamiento, la familia no quiere denunciar con ella no quiere [...] pues tendríamos que notificar a servicios sociales que se está dando esa situación [...]” (TPV8).

No obstante, algunas profesionales manifiestan que hay mujeres jóvenes que tienen edades madurativas de 14 o 15 años, y que el enfoque de intervención debería de adaptarse a estas situaciones.

Con todo, las “Instrucciones para atención a mujeres menores de edad víctimas de violencia de género por su pareja o expareja en la red municipal” son claras a este respecto: “En caso de requerir alojamiento protegido, éste no se realizará en los Centros de Alojamiento Protegido de la Red, puesto que el alojamiento de menores es competencia del Instituto Madrileño del Menor y la Familia. Por tanto, deberá solicitarse a través de los organismos implicados en la protección de menores (Servicios Sociales, C.A.I., Comisión de Tutela, Fiscalía de Menores)”.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Algunas mujeres señalan que hay **enfoque de género** y se desarrollan actividades dirigidas a fomentarlo, aunque no siempre. No parece haber acuerdo, ni que se puedan sacar conclusiones relevantes sobre este punto.

En relación a la **diversidad funcional**, la mayoría de las mujeres señalan que no han coincidido con mujeres con necesidades especiales pero, pese a eso, consideran que los centros no están preparados para atenderlas, ni por la infraestructura, ni por la posibilidad de ofrecer atención adaptada:

“No ha habido en el centro ninguna mujer con discapacidad, en realidad tampoco el centro estaría preparado para recibir una persona en este caso” (M6 – CE Gloria Fuertes).

“No está preparado para atender a mujeres con discapacidad. El ascensor va fatal” (M12 – CE Almudena).

“No he coincidido con ninguna mujer, yo creo que este centro tiene rampa y ascensor” (M18 - PMORVG II).

Es importante destacar que la violencia sufrida por las mujeres puede generar como consecuencia problemas de salud mental de diferente índole y que estos problemas deben ser tratados de manera adecuada. Sin embargo, cabe destacar las dificultades que viven las mujeres que sufren problemas de salud mental grave debido a la falta de adaptación de los recursos:

“Hay una señora que no está bien, que necesita atención psiquiátrica, y creo que no es el sitio apropiado. Las instalaciones no están adaptadas para personas con discapacidad. No he visto personas con discapacidad, en silla de ruedas, por ejemplo” (M4-CE Gloria Fuertes).

En cuanto a la **atención a la diversidad cultural**, las mujeres manifiestan estar acostumbradas a la convivencia intercultural en todos los recursos, dada la pluralidad de nacionalidades y culturas que se encuentran en la red, por lo que parece que este enfoque se tiene en cuenta. No obstante, cuando se les pregunta sobre las actividades que se hacen para fomentar la convivencia intercultural no logran señalar de forma específica alguna de ellas:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Los asuntos religiosos se respetan, así como las comidas por elecciones religiosas” (M1 - CE Gloria Fuertes).

“Se les respetan los alimentos de acuerdo con la cultura/religión. El tema del idioma es más complicado, ahora mismo hay una chica hindú y es difícil la comunicación” (M4-CE Gloria Fuertes).

Centrando la atención en el **enfoque de migraciones**, hay que señalar las dificultades que las mujeres perciben en relación a quienes están en situación administrativa irregular:

“Yo si no hubiera tenido papeles, porque soy nacionalizada, porque llevo 13 años aquí, no iba a conseguir papeles por violencia de género, porque el juez no me dio la orden, pero otras compañeras que se han ido, esas no han podido conseguir absolutamente nada, porque no han tenido la orden y sí han tenido circunstancias de tener 3 o 4 niños y verse sin nada, absolutamente nada”. “Porque comida aquí tenemos, pero no solamente se vive de un plato de comida”. “Salen del [centro] indocumentadas, pero bueno he sabido de algunas ONGs por ahí que les ayudan y por medio de ellas sí que están consiguiendo los papeles” (M16 – CE Luz Casanova).

“[Las mujeres en situación administrativa irregular] yo tengo una amiga, la he conocido en ese proceso y que no denunció en muchos años y por culpa de eso no tiene la orden y ahora ya no tiene pruebas porque como no tiene cicatrices ni nada, por no tener papeles porque llevaba con su pareja 5 años y 5 años de maltrato diario, y por no tener papeles no ha denunciado” (M7 - PMORVG I).

En referencia a la **edad**, parece haber acuerdo en que los recursos no están adaptados para recibir ni a mujeres mayores, ni a hijos/as mayores de 18 años:

“[...] me dijeron que mi caso era muy excepcional, porque de mi edad nunca había llegado nadie al centro”; “piensas dónde voy yo con mi edad, para empezar todo otra vez y piensas mucho, por qué aguanté 8-9 años, por qué pensaba dónde voy, con tanto que he trabajado, para tener mi casa, porque la casa la compramos los dos, yo trabajé para tener mi casa y él ahí disfrutando, y yo un día aquí y otro allá eso no lo veo normal, porque ellos son malos y se quedan en la casa con todo el confort, y nosotras estamos como yo, no llevo ni un mes que estoy fuera de casa, ya he estado en tres sitios, y él en la casa disfrutando todo ahí”; “[...] más recursos para las personas mayores, porque



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

nosotras mayores sufrimos mucho también”; “yo preferiría una residencia más apropiada para mí, un apartamento para estar yo cómoda sola [...]” (M2 – CE Gloria Fuertes).

c) Disponibilidad: ratio servicio/población, dificultades de acceso, tiempos de espera, horarios de atención, requisito de denuncia.

=> Disponibilidad: cantidad, calidad y ratio de intervención

Tal y como establecen los estándares internacionales, los servicios de atención esenciales deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes para todas las víctimas y supervivientes de violencia de género. En este sentido, la prestación de los servicios debe garantizar a las mujeres y a los niños y niñas el acceso sin discriminación, pudiendo llegar a todas las mujeres -especialmente aquellas que se encuentran en situación de exclusión o de especial vulnerabilidad, independientemente de su edad, identidad, cultura, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, preferencias lingüísticas o lugar de residencia, entre otras cosas.

La Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid, objeto de esta evaluación, dispone de un total de diez servicios especializados en atención exclusiva a víctimas de violencia de género (cinco servicios ambulatorios y cinco servicios residenciales). A pesar de que en los últimos años la red ha aumentado el número de profesionales (salvando el cierre, en 2012, del recurso especializado para mujeres con toxicomanías o en consumo activo), no se ha suplido íntegramente la demanda, encontrando en algunos recursos listas de espera, principalmente en los servicios ambulatorios, y destacando significativamente el CAPSEM.

La disposición de los equipos profesionales y su destacado compromiso con los distintos casos, consigue mantener un cierto equilibrio entre las numerosas demandas y la calidad del servicio.

Como se ha señalado, destaca de forma específica el caso de los recursos ambulatorios y de determinados Centros de Emergencia, aunque el CE Gloria Fuertes es una excepción dado



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

que solo ocupó la totalidad de sus plazas en el mes de mayo de 2016¹⁵. CAUCES refiere no tener tampoco problemas de disponibilidad, a pesar de haberse reducido su personal. Distinto es el caso del CE Luz Casanova que en sus memorias del 2016 señala que, durante los meses de enero, febrero, abril y mayo, la tasa de ocupación superó el 100 %, habiendo sido necesario ocupar plazas de emergencia cedidas por Samur Social.

En algunas situaciones, la saturación ha exigido que se hicieran traslados de unos centros residenciales a otros, con el malestar que esto ocasiona para las mujeres, especialmente cuando las mujeres son mayores, como han referido las propias profesionales (en otros casos, el traslado se ha debido a exigencias de seguridad). Pero también hay recursos en los que no se ha dejado de atender en ninguna circunstancia. Es el caso del SAVG, que ante la emergencia, y al no existir un sistema de citas para según qué circunstancias, las mujeres derivadas o que contactan con el recurso son atendidas de inmediato. El SAVG parece haber acortado los tiempos de espera, especialmente, en el área de psicología y atención jurídica.

Se han detectado circunstancias excepcionales de mujeres del CE Luz Casanova que han tenido que ocupar plazas de emergencia social.

“La emergencia no se cita, la emergencia viene y se atiende, independientemente. Es una prioridad de todo el equipo. La emergencia, la estancia temporal y luego ya la urgencia” (TSG7).

Desde noviembre de 2017, los CE Luz Casanova y La Almudena han ampliado las plazas de atención en 25 plazas cada uno de manera excepcional a la espera de la salida de los nuevos pliegos, y posteriormente el CE Luz Casanova en otras 5 plazas más, estando su nivel de atención en 30 plazas.

Ante esta excepcionalidad en el aumento de plazas atendidas con el mismo número de profesionales y horas, las entidades de los dos CE de Emergencia señalados han tratado de minimizar el impacto de esta sobre carga de trabajo, con la incorporación de una trabajadora social más, además de la trabajadora social que también ejerce la función de coordinación, a la espera de la resolución de los pliegos.

¹⁵ Según consta en su memoria de 2016.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En todo caso, La lista de espera de los servicios afecta de forma directa no sólo a la atención e intervención integral de las mujeres, también a la de sus hijos e hijas, como sucede en el caso del CAPSEM, consecuencia de ser el único servicio de intervención que de forma específica trabaja con los y las menores en un formato no residencial.

En los Centros de Emergencia a pesar de disponer de psicólogas infantiles –en algunos casos son psicólogas propias y en otros se acude a la psicóloga del CAPSEM-, al estar contratadas media jornada, en ocasiones no es posible cuadrar bien las horas de atención con los niños y las niñas. Esto sucede principalmente en los CE que disponen de psicóloga infantil fija, como consecuencia de que los horarios de los niños y niñas escolarizados no están ajustados a los establecidos en la jornada laboral. El problema en los casos de los CE deriva más de la adaptabilidad horaria de las profesionales que del número de horas contratadas, que según refieren, es el apropiado al número de plazas de las que dispone cada centro.

“Con las plazas que hay, el tiempo de atención es correcto” (TC7).

“Creo que media jornada es suficiente si me dedicara únicamente a mi labor” (TC10).

“Nosotras tenemos la suerte, supongo que será por ratio, de tener una psicóloga infantil que es de media jornada [...], pero la tenemos aquí para nosotras en el Centro” (TCE12).

Con todo, tanto el número de centros, como el número total de profesionales expertas que intervienen con los niños y niñas, sigue sin ser el más conveniente. Las profesionales son plenamente conscientes de ello y han reflejado así sus inquietudes en este terreno.

Llama la atención también el hecho de que las coordinaciones de los recursos de la red estén dirigidas casi exclusivamente por trabajadoras sociales, la totalidad de ellas altamente comprometidas con su rol profesional. En la práctica, sin embargo, esto puede implicar que la labor específica que debería realizarse en trabajo social quede, en cierto modo, menguada por las funciones prioritarias de coordinación que se deben efectuar. En algunos recursos, el rol específico en trabajo social es asumido por otras profesionales (las educadoras sociales), confundándose el rol de la trabajadora social y el de la educadora. Destaca como positivo el caso de los Puntos (I y II), donde la figura y el papel de las trabajadoras sociales está claramente delimitado de forma independiente.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Yo creo que es fundamental la parte de separar coordinación de trabajo social. Yo creo que el trabajo social habría que reforzarlo no por nada, sino por el momento en que llegan estas mujeres y la situación en la que llegan” (TCE12).

“Nosotras hacemos parte del trabajo social [...]. Es verdad que aquí la coordinadora es trabajadora social y es cierto que tiene bastantes reuniones, pero creo que también que hemos asumido un poco más con el paso de los años y nos hemos ido acostumbrando, nos hemos ido adaptando y se ha ido quedando un poco así” (TCE2).

“Yo estoy aquí como educadora [...] mi rol la verdad es que junta la parte educativa con la social porque hay tanto jaleo... y solamente hay una trabajadora social” (TCE6).

=> Disponibilidad: acceso sin medidas de protección. La red permite la accesibilidad sin denuncia previa en todos los servicios a excepción de los PMORVG (I y II), que únicamente atienden a la mujer que dispone de alguna medida de protección o ha dispuesto de ella en algún momento.

“Dentro del itinerario de intervención en los procesos de víctimas de atención a violencia empezamos el proceso de recuperación integral a partir del momento en que la mujer ha interpuesto una denuncia y se ha dado algún tipo de medida cautelar” (TPV8).

Según han referido algunas profesionales, se establecen excepciones para aquellas mujeres que estén utilizando el servicio ATENPRO (pueden solicitar ATENPRO mujeres que no dispongan de orden de protección o medida judicial de alejamiento vigente, entre otras cosas, por no haber interpuesto denuncia¹⁶). También parece claro que, si en algún momento del proceso la mujer deja de tener medidas de protección, el PMORVG no abandona la atención.

En cuanto a la decisión de atender únicamente a las mujeres con medidas de protección, las trabajadoras confirman que es una disposición tomada desde la Unidad de Violencia,

¹⁶ El dispositivo que ofrece el servicio ATENPRO lo tramitan las trabajadoras sociales de los Puntos. La entrega la realiza Cruz Roja.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

remitiendo al hecho de que las mujeres sin medidas de protección son atendidas desde otros servicios como el SAVG¹⁷ o el CAPSEM.

=> Disponibilidad: servicios integrales sin discriminación

En relación a la necesaria multidisciplinariedad de los equipos, cabe destacar que todos los servicios cuentan con psicóloga para mujeres adultas y trabajadora social (coordinadora). Dependiendo del recurso se dispone también de psicóloga infantil, educadora social, auxiliar (en los Centros de Emergencia), monitor (CAUCES) y abogada (SAVG y PMVOG).

Tal y como se ha explicado en el apartado anterior, la labor de las trabajadoras sociales debe asumirse conjuntamente con la responsabilidad que implica la coordinación de un servicio especializado.

Ha quedado también constatada, tal y como se señala en el punto anterior, la ausencia de psicóloga infantil en recursos como el SAVG y los PMVOG.

RECURSOS	PSICÓLOGA INFANTIL EN EL EQUIPO
CAUCES	No
CAPSEM	Sí
PMVOG I	No
PMVOG II	No
SAVG	No

Centros de emergencia

¹⁷ El SAVG también atiende a mujeres con medidas siempre que requieran atención en la emergencia (riesgo por quebrantamiento o quebrantamiento).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Gloria Fuertes	Externa/Itinerante
Luz Casanova	Sí
Almudena	Sí
Carmen Burgos	Externa/Itinerante

Tabla 6. Recursos con psicóloga infantil

En el caso de que una madre tenga orden de protección con menores a su cargo que necesiten recibir intervención psicoeducativa, los PMORVG, al no intervenir con los hijos e hijas, derivan directamente al CAPSEM.

“Aquí vienen todas las que no tienen denuncias, luego si tienen denuncia vienen aquí también si tienen hijos, porque claro a los Puntos cuando tienen orden de protección las mandan allí, pero si necesitan atención para los niños nos los rebotan aquí para que la mamá, la unidad familiar vaya sólo a un centro, no esté la mamá en el Punto, los niños aquí, es como pues mira la atención integral en un sitio y ya lo tienen como referencia” (TCS1).

Los recursos residenciales que no disponen de psicólogas infantiles en plantilla, cuentan con el acompañamiento de una psicóloga que acude a los CE y trabaja con las madres y las y los menores. Las profesionales de los recursos señalan una alta rotación laboral en el perfil de la psicóloga infantil “itinerante”. Llama la atención que esta rotación se produzca también en el caso del único servicio ambulatorio que interviene con las madres, sus hijos e hijas. Es más, en el CAPSEM, según refieren las entrevistadas, hay bajas laborales prolongadas de psicólogas infantiles que no han llegado a ser cubiertas.

Las profesionales de los recursos que no disponen de psicóloga infantil, consideran muy positivo que, como sucede en otros centros, exista una psicóloga infantil fija en plantilla, teniendo en cuenta, además, que la mayoría de las mujeres que acceden a muchos de los CE son madres.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

"Yo creo que una psicóloga infantil sería muy importante que estuviera aquí en el centro también, igual que una figura como yo" [...] "por las mujeres y por los menores que son un poco siempre, lo más olvidados... aparte de que aquí hay un trabajo muy necesario" (TCE19).

"Lo ideal sería que fuese parte del equipo, porque por aquí han pasado una cantidad de psicólogas infantiles..., desde que estoy aquí habrán pasado como seis psicólogas infantiles...siete" (TCE2).

Tal y como se ha señalado, ni los Centros de Emergencia, ni el CAPSEM disponen de una abogada en plantilla. Es sorprendente que esta figura no se contemple -en la modalidad en que sea pertinente (media jornada, itinerante, fija)-, teniendo en cuenta las enormes dificultades que acompañan a las mujeres ante la judicialización de muchos de los casos que se atienden desde ambos recursos -incluso aunque no exista orden de protección-, y teniendo presente además las dudas legales que enfrentan las mujeres y los propios equipos profesionales cuando existen custodias compartidas o menores a su cargo (utilizados de forma reiterada por los agresores para seguir maltratando a la mujer). Hay que considerar que en estas situaciones las mujeres tienen que acudir continuamente a instancias judiciales o policiales.

"En emergencia muchas cosas son inmediatas y a mí me puede llegar una citación para un juicio para una mujer para mañana, entonces, aunque las compañeras del SAVG hagan todo lo posible por darle una cita, una mujer necesita entender lo que va a pasar mañana [...]. Porque la emergencia la mayoría de las veces no permite plazos" (TCE12).

"Creo que sería importante de cara a la inmediatez [...] no tanto porque no se resuelva en el SAVG, sino por el tema de la inmediatez" (TCE12).

En el caso del CAPSEM es importante destacar que muchas profesionales trasladan las enormes dificultades que tienen a la hora de atender a los hijos e hijas de las mujeres por las amenazas de denuncias que reciben por parte de los agresores, e incluso de los magistrados (recientemente), por los obstáculos que encuentran para coordinarse con los Puntos de Encuentro Familiar (un recurso que solo se ocupa de casos judicializados), o ante los numerosos supuestos relacionados con la patria potestad y guardia y custodia de los hijos e hijas.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Ellas vienen totalmente perdidas en el tema jurídico, las que nos ponemos a revisar todos los documentos jurídicos somos las trabajadoras sociales, pero claro a nosotras hay temas que se nos escapan” (TCS6).

=> Disponibilidad: tiempo de estancia limitado

Los tiempos de estancia y de intervención están claramente estipulados, habiéndose producido algunas modificaciones significativas en los últimos años en los Centros de Emergencia, que han pasado de tres meses a dos meses. A pesar de ello, las trabajadoras refieren que en algunos casos el tiempo de estancia máximo no se cumple porque no encuentran opciones habitacionales para las mujeres tras la denegación de los centros de larga estancia por parte de la Dirección General de la Mujer (DGM). La impresión que refieren las profesionales en cuanto a la reducción del tiempo de estancia en relación a los CE varía aunque, en términos generales, consideran que la estancia de tres meses se adapta mejor a las necesidades de las mujeres y de los hijos e hijas, al ser los dos meses un periodo muy escaso de tiempo para poder cumplir los objetivos de una intervención de emergencia con calidad.

“[...] el Ayuntamiento fue en este caso el que valoró que fueran sólo dos meses. Ya con tres íbamos mal, pero con dos vamos peor, porque realmente dos meses es totalmente insuficiente, aunque sea una cuestión de trabajar sólo la emergencia, para mí es insuficiente totalmente” (TCE11).

“Es insuficiente, dos meses, se hace lo que se puede, pero dos meses no es un tiempo suficiente, lo que pasa es que es cierto que en emergencia anteriormente eran tres meses y aunque parece una tontería un mes más, pueden cambiar muchas cosas” (TCE13).

“Hay mujeres que están aquí cinco meses y la incertidumbre que les crea... dónde voy a ir cuándo termino...” (TCE10).

A estos efectos, las memorias de la Unidad de Violencia afirman que en el CAPSEM el tiempo fijado es de un año, pero hay profesionales que entienden que no es suficiente y señalan que el plazo anual se está ampliando solo en los casos más graves.

=> Disponibilidad: tiempo de espera



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

El tiempo de espera para el acceso a algunos de los recursos, principalmente los ambulatorios, es una de las principales dificultades que enfrentan las mujeres, siendo especialmente significativa, en el caso del SAVG -cuando la intervención es a largo plazo-, y en el CAPSEM. La intervención en este caso, aunque no es de emergencia, puede sin embargo condicionar algunas decisiones que tomen las mujeres en momentos críticos, ante las amenazas, el chantaje continuado y la manipulación de los agresores, especialmente cuando los casos están judicializados o cuando se prevé esa posibilidad.

En el SAVG el tiempo de espera para la intervención a largo plazo (como se ha señalado, la emergencia inmediata se atiende sin demora alguna) debería de ser revisado, teniendo en cuenta que en aquellos casos en los que se produce una ruptura entre el agresor y la víctima, los primeros días son fundamentales para la toma de decisiones y para garantizar la protección y seguridad de las mujeres. Para aminorar la espera, el nuevo proyecto ha incluido los grupos terapéuticos, que se confía en que ayuden a descongestionar el servicio.

En cuanto a los Puntos, el tiempo de espera medio es asumible. El aumento del número de profesionales en plantilla ha ayudado a reducir el tiempo de espera, como las propias profesionales trasladan, no refiriendo especial preocupación por este asunto. A pesar de ello, la necesidad de ampliar el número de profesionales en los distintos servicios se detecta de forma expresa, así como de seguir incidiendo sobre las dilaciones para concertar una primera cita en ambos Puntos Municipales.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

Uno de los obstáculos más frecuentes que las mujeres encuentran en la Red son los tiempos de espera:

“La experiencia buena pero insuficiente, con recursos escasos y muy rígidos con respecto al tiempo, sin dar posibles recursos para el futuro” (M24 – CAPSEM).

“Accedo a la Red a través de una llamada al 016, donde me ponen en contacto con el SAVG [...] Tardé más de un mes en recibir una cita presencial y tras sufrir más maltratos decido poner la denuncia, pero lo hago sola sin asesoramiento ni atención física antes de que tuviera lugar esa primera cita. Tardé mucho en obtener atención psicológica” (M20 - PMORVG II).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Desde que yo acudí aquí a finales de marzo o primeros de abril me dieron cita con la psicóloga para junio, pero yo la necesitaba ya y lo que me decían era que no había espacio, aunque después me llamaron y me dijeron que si quería adelantar la cita para mayo, y acepté” [...] “finalmente, me mandaron al SAVG para obtener la ayuda psicológica [...]” (M19 - PMORVG II).

Enfatizan especialmente la espera de los niños/as en el CAPSEM:

“En CAPSEM me ve la trabajadora social (hace un mes) y estoy esperando cita con la psicóloga para mi hija. Llevo esperando desde septiembre, posiblemente la atiendan en enero” (M18 - PMORVG II).

Otro de los problemas importantes que se ha señalado tiene que ver con los cambios de centros, algunas veces por razones relacionadas con la seguridad, otras por falta de disponibilidad de plazas, otras por reubicación de familias, algo que, entre otros factores, se complica cuando hay menores y que afecta notablemente a su escolarización:

“Los cambios me van muy mal, me cambian y mi cabeza da vueltas y me pierdo en todo, digo que ya no quiero que me cambien, no voy hablar porque ya no quiero que me cambien de aquí a otro sitio, ya sé que no quiero más cambios, porque es muy difícil adaptarse con mi edad. Y también cambian de médico también, estás todo el día cambiando de médico, llegas y no sabes más quien es” (M2 – CE Gloria Fuertes).

“Este es lo que yo considero un punto a mejorar, porque afecta mucho a las menores tener que cambiar tantas veces el colegio, cuando ya tienen todos los materiales”; “yo he rechazado la plaza por eso, voy a ver si me quedo por la zona, porque las niñas no pueden [cambiar más de colegio]” (M4-CE Gloria Fuertes).

Les preocupa mucho lo que sucede una vez que se termina su estancia en la red y tienen como alternativa la de acceder al recurso de larga estancia de la Comunidad de Madrid:

“Si yo perdiera la orden de alejamiento no tendría derecho a acceder al recurso de larga estancia de la Comunidad de Madrid, tengo dos compañeras que han tenido que acceder a otro recurso [...] privado, algo de mujeres divorciadas [...]” (M6 – CE Gloria Fuertes).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Sé que [...] algunas compañeras no han podido acceder al recurso de larga estancia por no tener orden de alejamiento”¹⁸ (M6 – CE Gloria Fuertes).

d) Accesibilidad (traducción, perfil intérprete, otros formatos (discapacidad física/visual/auditiva), comunidades de difícil acceso

Garantizar la accesibilidad a la red implica, desde el marco de los derechos humanos, que los servicios sean accesibles para todas las mujeres, niñas y niños, sin discriminación, lo que se traduce en accesibilidad física, económica y lingüística, y en la adaptación de los servicios a las necesidades de las mujeres. En este punto, hay que tener en especial consideración a las mujeres con diversidad funcional o que por otras circunstancias tienen mayores dificultades.

Los propios estándares establecen que los servicios sean fácilmente accesibles en términos de trámites administrativos y gratuitos. Del mismo modo, la accesibilidad supone que los procedimientos de prestación de servicios, así como la información relativa a los propios servicios, estén disponibles en diversos formatos (oral, escrito y electrónico). Para maximizar el acceso, es fundamental que toda la información se exponga en un lenguaje claro y sencillo.

A pesar de las dificultades de accesibilidad descritas a continuación, cabe destacar como fundamental el compromiso individual y global de los equipos para reducir y paliar, en la medida de sus posibilidades, las barreras de accesibilidad.

=> **Accesibilidad para todas las mujeres, niños y niñas, sin discriminación**

De las entrevistas realizadas y del análisis de las fuentes secundarias a las que ha tenido acceso el equipo evaluador, se concluye que la accesibilidad en la Red de Centros de Atención a Mujer Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid está parcialmente garantizada, observando principalmente dificultades en los casos de mujeres con discapacidad, con problemas graves o crónicos de salud mental, mujeres con toxicomanías o en consumo activo, mujeres mayores de 65 años, mujeres que no hablan castellano, o mujeres que siguen manteniendo relación sentimental con el agresor y/o conviven con él.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Acceso de mujeres con discapacidad. Se han encontrado diferentes obstáculos en la red que de forma directa e indirecta impiden la accesibilidad a las mujeres con discapacidad.

En relación a las mujeres con discapacidad intelectual, cabe destacar que, aunque en algunos casos están siendo atendidas por la red, no disfrutan de un espacio apropiado, especialmente en los recursos de alojamiento. O sea, que la red no resulta inclusiva a nivel efectivo para ellas (profesionales no expertas en discapacidad intelectual, material no accesible y modelos de intervención que no contemplan su perfil).

"A nivel de alojamiento, si no tiene autonomía porque tiene un grado de dependencia que necesita otra persona, realmente la red no está preparada y en esos casos se tiene que ver a través de servicios sociales, o servicios generales que le den cobertura en ese aspecto [...] y esa mujer que se deriva por servicios sociales la Red pierde contacto con ella, [...]" (TSG4).

"[...] está adaptado, pero si necesita a alguien para bañarse, nosotras no podemos, porque no somos auxiliares, ni las compañeras de arriba son cuidadoras que puedan realizar esa función, ni estamos preparadas ni formadas para ello, entonces se va adaptar todo lo posible, pero si es verdad que si esa persona no tiene autonomía para poder valerse [...] va a tener nuevamente ese inconveniente, hablo de personas dependientes". (TSG4).

En este sentido, se observa una falta de directrices consensuadas en relación a la accesibilidad de las mujeres con discapacidad intelectual y una falta de adecuación de los servicios a sus perfiles. La ausencia de pautas de actuación comunes ante ese tipo de casos, exige que los equipos funcionen a partir de decisiones individuales e iniciativas personales, destacando el compromiso individual de las profesionales en estos supuestos.

"Hemos puesto pictogramas por la casa, porque es verdad que hemos tenido más niños que mujeres y es verdad que para los niños es un poco locura por los espacios... entonces se nos ocurrió lo de los pictogramas, para que por lo menos tuvieran esa indicación" (TCE4).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Algunas veces he pensado en ello [...], se me ha pasado por la cabeza cómo podríamos hacer, cómo se podría trabajar [...], es que no se puede cerrar la puerta a nadie” (TCSA1).

"[...] te tienes que buscar la vida [...]" (TSG7).

"[...] nos hemos buscado los recursos [...]" (TSG7).

“La tristeza es que no existe un recurso para mujer con menores y diversidad funcional, esos recursos ahora mismo especializados no existen, entonces al final asumimos los casos, pues los centros de la Red no son especialistas en eso” (TCE5).

“Formación nosotras en diversidad funcional y violencia de género no la tenemos”. (TCE3).

Lo cierto es que la falta de servicios inclusivos de atención a mujeres con discapacidad intelectual obliga a los servicios a derivar las intervenciones a las ONG especializadas en diversidad o a coordinarse con organizaciones como Afanías o Carmen Pardo Valcarce.

En los recursos residenciales, por ejemplo, se manifiesta que las normas y dinámicas de convivencia dificultan la normalización de los hábitos y rutinas de estas mujeres. Algunas coordinadoras incluso trasladan los problemas que las propias mujeres pueden acarrear para el recurso, como consecuencia de la falta de profesionales expertas en diversidad intelectual.

“Tiene que ser autónoma, claro [...] el perfil que el Ayuntamiento ha fijado tiene que ser autónomas [...], necesitan cierto tutelaje. Nosotras somos personal mínimo. ¿Cómo acompañas a esta mujer, cómo la llevas?” (TCE11).

“Hemos tenido con discapacidad intelectual. La mayoría es un problema a la hora de relacionarse con sus compañeras. Es un problema a la hora de que se les cambia todo el entorno de golpe [...]. Para ellas también es una situación caótica” (CO).

“Nosotras lo hacemos intuitivamente lo mejor que podemos o intentamos derivar a recursos específicos para que nos apoyen” (TCE5).

Quizá por esta razón se ha señalado que, aunque acceden a la red, el número de mujeres con discapacidad intelectual es muy bajo o, incluso, “insignificante”.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En relación a las **mujeres con discapacidad física y/o sensorial**, la mayoría de los recursos están mínimamente adaptados en términos de discapacidad física para casos de movilidad reducida, a excepción del CE Gloria Fuertes, que como se ha podido comprobar, dispone de diversas barreras para su acceso, como la escalera de entrada o las reducidas dimensiones del piso, que impiden el tránsito de sillas de ruedas.

El CE Almudena no está completamente adaptado a mujeres con movilidad reducida, por ejemplo, con silla de ruedas, de manera que la accesibilidad es solo parcial.

En el CE Luz Casanova, aunque las habitaciones son amplias, los espacios no han sido adaptados para quienes requieran algún tipo de apoyo por movilidad reducida, dificultando así una mayor independencia.

El SAVG tampoco es un espacio totalmente inclusivo. En la entrada hay un escalón, hay dificultades de acceso a uno de los baños, y no existen apoyos.

“En la zona de estancia temporal, la ducha tiene escalón y es verdad que tenemos una ducha abajo del todo [...]. Pero en este caso, igual que el baño, la puerta principal del SAVG al final se cerró y es la de Virgen del Yugo, entonces el baño para mujeres adaptado, está en la parte que tienes que subir 4 escaleritas para llegar a seguridad, con lo cual si una mujer viene y entra por donde tú has entrado y quiere ir al baño, no tengo rampa, la rampa está entrando por el garaje, entonces tendría que dar la vuelta, entrar a la mujer por el garaje” (TSG7).

Tal y como sucede con los casos de **mujeres con discapacidad auditiva**, las profesionales refieren manejarse utilizando alternativas personales (si conocen la lengua de signos), pero que no son suficientes para mantener una terapia. A veces las mujeres acuden con sus propias intérpretes derivadas de asociaciones de referencia.

“Mujeres que hemos tenido no oyentes sí que trabajamos muy bien con C.I.L.S.E.M o FeSorCAm cuando hemos necesitado intérprete de lengua de signos” (TSG7).

“Yo sí que tengo lengua de signos, no para mantener una terapia” (TCS6).

Finalmente, cabe destacar que, para los casos de **mujeres con discapacidad visual**, se han detectado déficits en la adaptación de la información que debe de aportarse a las mujeres



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

cuando llegan a alguno de los servicios, como es el caso de las normas de funcionamiento u otra información relevante que se les facilita en papel y traducida a varios idiomas.

Accesibilidad lingüística

Uno de los aspectos que mayor consenso ha generado entre todas las profesionales entrevistadas es el relativo a los medios disponibles para facilitar la accesibilidad lingüística de mujeres que no hablan castellano.

A pesar de que la red dispone el servicio de traducción 24 horas, los equipos han trasladado dificultades para su uso, lo que hace que finalmente este servicio sea utilizado en intervenciones puntuales, especialmente para situaciones de emergencia.

“Para explicar unas cosas sencillas, como por ejemplo unas normas me parece bien [...], pero para la intervención es muy complicado, aparte que yo creo que no tienen tampoco formación en violencia” (TCE4).

Principalmente, se identifican dos barreras que impiden un uso efectivo de este servicio: 1) la frialdad que supone hacer cualquier intervención a través de un medio de estas características -incompatible con una intervención prolongada en el tiempo en la que se debe establecer una comunicación de confianza y fluida entre la profesional y la mujer, y en la que se abordan asuntos muy íntimos- y 2) la ausencia de enfoque de género en el formato de traducción. Algunas profesionales se declaran inquietas y desconfiadas cuando recurren a este servicio, llegando a utilizar otras alternativas de forma individual como el *Google translator* o el uso de pictogramas, para facilitar la traducción de manera cercana.

“Es una ayuda porque está ahí las 24 horas cuando lo necesitamos [...] pero es una situación muy fría” (TCE2).

“Es un servicio telefónico, entonces esto ya en una situación delicada, hacer telefónicamente la intervención de una mujer es un poco violento y además el intérprete no es especialista, ni tiene enfoque de género y violencia de género, es una empresa como puede ser cualquier otra y claro, esto influye a veces en los matices de las traducciones” (TCE5).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

"De acceso bien, pero no sé, la verdad, si hay una revisión de quién es ese intérprete o esa interprete, porque sinceramente yo a veces digo una pregunta de qué hora es y se tiran media hora traduciéndome y qué le está diciendo, porque yo he sido muy concisa, qué le está explicando y no lo sé, entonces el acceso, bueno, el resultado lo desconozco, yo sinceramente no me da confianza, no me da confianza por eso, porque no sé si está transmitiendo lo que yo estoy diciendo" (TCE14).

En algún caso puntual, como el de CAUCES, se ha creado un aula de alfabetización con personas voluntarias. Algunas profesionales han manifestado la importancia de que las mujeres puedan aprender castellano como parte de su proceso de recuperación de la autonomía.

"Hemos tenido mujeres con mucha dificultad con el tema del idioma y lo que hemos hecho es paralelamente montar un aula de alfabetización, ahí sí que tiramos del voluntariado, pero voluntariado o muy de confianza nuestro o muy formado, que han sido profesoras y formamos un taller paralelo de alfabetización (...)" (TCSA3).

Las propias mujeres han señalado las dificultades que afrontan para superar la barrera idiomática (aún con intérprete) en determinados momentos del proceso judicial y las implicaciones que esto tiene para ellas:

"El agresor sabe hablar bien y yo no, él no me dejaba salir ni hablar con vecinas ni nada. Él se defendió muy bien en el juicio, ella no tenía pruebas, le trajeron un traductor, que eso es muy importante, egipcio, y ella solo habla marroquí, no es el mismo árabe, lo que él decía no era lo que yo quería contar" (M7 -PMORVG I).

Accesibilidad a mujeres que conviven con su agresor

A pesar de la evidencia de que muchas mujeres vuelven con su agresor o enfrentan numerosas dificultades para poder romper su relación, ni los recursos residenciales ni los ambulatorios (CAPSEM y PMORV) realizan intervención con mujeres que siguen conviviendo o manteniendo relación con sus agresores. De hecho, si vuelven a mantener relación con ellos



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

tras su ingreso en un recurso residencial, por cuestiones de seguridad, se cesa la prestación con carácter general¹⁹.

Se señala por las profesionales que el cese de la prestación de manera inmediata de los CE tiene que ver con la exposición del riesgo en el encuentro o localización del CE, pudiendo poner en riesgo a la propia mujer que lo hace, a otras mujeres y menores, así como las profesionales que trabajan. Se refiere que en algunos casos no ha conllevado el cese sino una amonestación de acuerdo a la normativa de los CE.

En caso del SAVG, siendo la puerta de entrada a la red, se percibe como preocupante porque dado que las profesionales se ven en la necesidad de derivar a las mujeres a la Comisión para la Investigación de los Malos Tratos, conscientes también de los problemas que esta derivación implica.

Accesibilidad a mujeres en situación de especial vulnerabilidad no contempladas en los anteriores apartados: mujeres con enfermedad mental grave o crónica, mujeres con toxicomanía o consumo activo y mujeres mayores.

Entre los perfiles de mujeres que presentan mayores dificultades de accesibilidad destacan principalmente las mujeres con enfermedad mental grave o crónica, las mujeres con toxicomanía o consumo activo, y las mujeres mayores de 65 años.

En relación a las mujeres con **enfermedad mental** se han podido comprobar obstáculos en la accesibilidad que van mucho más allá, dado que los recursos no son inclusivos para las mujeres con enfermedad mental grave o crónica, ni los ambulatorios ni los residenciales, y las dificultades de coordinación que se encuentran con los equipos de salud mental son muy numerosas.

"[...] nos pasa que tenemos aquí ideación de suicidio, o tenemos aquí una persona con límite de personalidad o lo que fuera y tenemos que ser nosotras mismas las que nos la llevamos en este caso al propio hospital para que haga una valoración de urgencia. Que

¹⁹ Este extremo queda expresamente recogido en los reglamentos de los Centros de Emergencia Virgen de la Almudena, Carmen brugos y Gloria Fuertes, así como en el de la Zona de Estancia Temporal.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

ocurre, que la valoración de urgencia que realmente hacen los psiquiatras, entiendo que están acostumbrados a unos perfiles más complejos, y en ocasiones dicen que están perfectamente, pero no están para vivir con menores, no están para vivir con otro tipo de mujeres porque en ocasiones poseen comportamiento peculiares y tienen actitudes que asustan y alarman al resto.” (TCE11).

"[...] no te atiende nadie ¿sabes?, esto pasa mucho en lo social lo llamamos puerta giratoria. Claro, me viene a mí porque es víctima de violencia [...] la mandas a salud mental, y en salud mental seguramente digan no, porque ese problema de salud mental viene por la historia de violencia, ¿me entiendes?, igual que con adicciones, pasa mucho con adicciones y con salud mental, es con los colectivos que más pasa, al final hacemos puerta giratoria, no es de nadie” (TCE12).

Cabe destacar que, de forma general, las profesionales han referido su preocupación ante un aumento significativo de casos con diagnóstico en salud mental, muchas de las cuales han terminado abandonando el recurso.

"El trabajo es complicado en eso porque yo no puedo trabajar muchas veces con ellas lo que yo trabajo aquí [...] a veces no están capacitadas para estar en el Centro” (TCE10).

“Se nos acaba de ir una mujer hace poco porque no hay avance, pero porque había tanto déficit cognitivo ya...” (TCE10).

“Aquí en el centro es muy difícil con problemáticas con salud mental y sufriendo violencia [...]. Últimamente nos vienen más casos” (TCE10).

“Si una mujer tiene este tipo de problemática por muchas profesionales que seamos aquí y de la formación que tengamos, en la convivencia es otra cosa [...] porque entorpecen el proceso de otras personas [...]” (TCE14).

Las **mujeres con toxicomanías o consumo activo** también suscitan preocupación entre los equipos. Las dificultades que entraña para mujeres con toxicomanía mantener las normas y pautas de los centros, además de la ausencia de un centro especializado residencial y/o ambulatorio con enfoque de género y violencia de género que intervenga de forma específica con ellas, implica que muchas no lleguen a la red, que comiencen a ser atendidas en la red pero



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

acaben abandonando o, en el peor de los casos, que al ser expulsadas de la red, por incumplir el reglamento, se queden totalmente desconectadas.

“Ese tipo de problemáticas hay que trabajarlas de otra manera. Suelen ser perfiles multiproblemáticos... ahora bien, que una mujer tenga consumo activo o que una mujer tenga un problema de salud mental hay que llevarlo a otro nivel” (TCE12).

“Para mí debería crearse otro Centro de Emergencia como este” (TCE14).

La accesibilidad de las mujeres se ve condicionada a que abandonen cualquier tipo de consumo o estén en tratamiento con el CAD. La urgencia de las situaciones es en muchos casos incompatible con el cese del consumo de sustancias, acrecentándose además cuando existe una patología dual.

“Se contacta con todas las mujeres, incluso con aquellas que están en albergues o en situación de calle, aunque los requisitos establecen [...] pero otros factores impiden que se intervenga con garantías de seguridad. El servicio no está adaptado a este perfil [...]” (TPV8).

“En la parte psicológica es en lo que es complicado porque tú no puedes atender a la mujer, hacer un proceso terapéutico a una mujer que viene a las citas bebida, es que eso, que alguien me explique cómo podemos hacer eso [...]” (TPV8).

“Yo creo que estos centros no están preparados por ejemplo para una toxicomanía. Esto afecta mucho al resto de la convivencia.” (TCE9).

“Es complicado... no puedes trabajar la violencia, al final entrar en violencia, a lo mejor no están en ese momento de poder trabajar violencia porque tienen un problema y hasta que no se trabaje con eso, no... y nos ha pasado casos de tener que al final que expulsar, porque al final beben, porque claro, están en pleno comienzo del tratamiento” (TCE4).

Hay profesionales que manifiestan que, tanto en casos de toxicomanías como de mujeres con diagnóstico en salud mental, lo recomendable sería que existiera un Centro de Emergencia con personal capacitado para atender estos perfiles del modo holístico que las usuarias merecen, porque influyen negativamente en las otras mujeres y en los hijos/as.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Para las **mujeres mayores** el problema no estriba tanto en que vayan a dejar de ser atendidas por los servicios de la red, cuanto en que el modelo de atención no está adaptado a ellas, principalmente en los casos de recursos residenciales. Esto podría entenderse también como un problema de accesibilidad. Lo cierto es que puede explicar el escaso número de mujeres mayores de 65 años que acceden a la Red.

“A una mujer de 72 años la metes aquí con siete niños, con ruido, con no sé cuánto... y la mujer no está en ese proceso... No es un perfil para estar dentro de la Red de violencia”. (TCE11)

“A las mujeres mayores las vemos con mucha dificultad, dificultad de realmente hacer una intervención [...]. A partir de los 70 lo que encontramos [son] mujeres que han sufrido una historia de violencia de muchísimos años” (C04).

Las profesionales refieren haber tenido casos -en un porcentaje bajo- con los que han trabajado, pero han incidido en las dificultades que entraña para una mujer mayor adaptarse al modelo de intervención de la red. En este sentido, han señalado aspectos claves como es el hecho de que cuando las mujeres son muy mayores, el proyecto de autonomía que se trabaja desde los CE con mujeres más jóvenes o de mediana edad, no puede plantearse con los mismos objetivos y en algunos casos han terminado derivándolas a residencias de mayores, en las cuales la intervención con enfoque de género no está garantizada.

“Al final también el principal problema de las edades es que como no existe un proyecto la autonomía futura para que esta mujer pueda salir... al final se buscan soluciones alternativas [...], buscamos residencia de mayores [...]” (TC9).

“El problema lo veo en las salidas de emergencia. Una mujer mayor no puede adoptar un proyecto de autonomía a largo plazo en la Red, porque ya por ser mayor se considera que no va a tener proyecto de autonomía” (TCE14).

Hay situaciones en las que la derivación a residencias de mayores se ofrece como única alternativa por la falta de una red de atención personal que pueda satisfacer las necesidades básicas de la mujer.

Con todo, el alto riesgo que enfrentan las mujeres mayores víctimas y sobrevivientes de violencia de género es percibido con preocupación por las profesionales, conscientes de la



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

necesidad de adaptar el modelo de intervención y de valoración del riesgo en estas circunstancias.

e) Adaptación y adecuación del servicio: perfil de las víctimas, necesidades, medidas tomadas, empoderamiento.

La adaptación de los servicios, según los estándares internacionales de derechos humanos, implica que éstos reconozcan los efectos que tiene la violencia de género en los diversos grupos de mujeres, así como en sus hijos e hijas. En este sentido, los servicios deben dar respuesta a las circunstancias individuales, teniendo en cuenta sus decisiones personales y facilitando su empoderamiento.

1. Adaptación de los servicios a mujeres mayores de 65 años, mujeres de minorías étnicas y mujeres con enfermedad mental grave o crónica

Tal y como queda reflejado a lo largo de este documento, se puede concluir que la red garantiza parcialmente la adaptabilidad de las mujeres mayores de 65 años, de las mujeres de minorías étnicas y las mujeres con enfermedad mental o crónica, porque los servicios no están completamente adaptados a sus necesidades individuales.

Como se ha explicado detalladamente en el apartado de “Accesibilidad”, el número de **mujeres mayores** que acceden tanto a los recursos ambulatorios como residenciales de la red, es muy escaso. A ello se unen algunas variables que exponen a estas mujeres a una situación especial de riesgo, de manera que cuando toman contacto con la red, resulta difícil ofrecerles posibilidades de autonomía efectivas, siendo las únicas alternativas, a veces, las residencias de mayores o, en los mejores casos, el apoyo de los hijos e hijas.

En cuanto a las **mujeres de minorías étnicas o históricamente discriminadas**, aunque su accesibilidad no presenta problemas destacados, pues el acceso se garantiza íntegramente incluso con las mujeres que se encuentran en una situación administrativa irregular, la adaptación de los recursos de la red presenta algunas dificultades a superar:

El servicio de interpretación 24 horas no favorece la intervención fluida y a largo plazo con las mujeres que no hablan el castellano.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

La formación de las profesionales en enfoque interseccional es insuficiente, y faltan equipos multiétnicos que faciliten el acceso al recurso o el acompañamiento cuando surgen obstáculos culturales (más allá de los idiomáticos). Llama la atención el hecho de que en la red no se haya encontrado ninguna profesional que pertenezca a una minoría étnica o mujeres que pertenezcan a grupos históricamente discriminados, a pesar de que las extranjeras representan, según los datos aportados por las memorias de los recursos, entre el 20% (el porcentaje más bajo) y el 69% del total de las mujeres atendidas (ver: Memorias de CAPSEM, CE Virgen de la Almudena, área psicológica del CE Carmen Burgos, SAVG o PMORVG I y II). Y todo ello sin tener en cuenta en este porcentaje el número de mujeres de etnia gitana que también acceden a la red.

“Yo siento que hay una barrera cultural, sobre todo en ellas y en mí. Yo como terapeuta soy la misma, pero es verdad que les cuesta, les cuesta muchísimo hablar de ellas mismas, de lo que sienten, del maltrato. No son capaces de nombrarlo. Muchas de ellas abandonan y dejan de venir” (TPV2).

“Ahí tenemos muchas carencias, porque al final vienen muchas mujeres con diferentes culturas..., sí que es verdad que necesitaríamos la formación y cómo acceder a esas mujeres más a nivel de cultura” (TCE9).

“Aquí viene mucha gente de Latinoamérica y de...rumanas también...no tengo dificultades en trabajar con ellas [...]. Con las árabes ahí sí que te ves que el lenguaje también es distinto e influye mucho porque a veces tú quieres transmitir algo y tú está en otra cosa con los árabes” (TCS2).

Se puede considerar que la condición de mujer migrada y la situación administrativa no entorpecen en ningún caso la intervención con las mujeres, pero algunas profesionales han referido su preocupación en los casos en que las mujeres no disponen de medidas de protección y deben ser derivadas de los Centros de Emergencia o un centro de larga estancia, donde se están encontrando con un alto número de denegaciones, sin conocer los motivos. En cualquier caso, fuera de la red las profesionales advierten que las mujeres migrantes en situación administrativa irregular se enfrentan a numerosas dificultades para acceder al mercado laboral, gestionar la documentación o las ayudas económicas y sociales, entre otras cosas.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“[...] tengo una mujer que sigue huyendo porque sus hijas eran abusadas por el padre y aquí nadie le ha dado respuesta, ha tenido que buscarse ella un contrato de trabajo para poder estar legal aquí” (TCS2).

“Hay muchas mujeres que atendemos aquí que no tienen orden de protección, que no tienen denuncia, que no denuncian, por supuesto sabemos que nos van a cerrar muchas puertas, pero no se dice claramente” (TCE10).

2. Adaptación de los espacios físicos a las necesidades de las mujeres, de los hijos y de las hijas

Algunos de los Centros de Emergencia en los que ingresan las mujeres no cuentan con unas instalaciones convenientes que conviertan sus espacios en lugares confortables y apropiados para abordar un proceso reparatorio a corto y largo plazo.

El equipo evaluador se ha encontrado algunos Centros con instalaciones un tanto obsoletas o espacios no adaptados correctamente a los equipos. En el CE Carmen Burgos se han detectado goteras en la planta baja, suelos de plástico y deformados y una ludoteca de tamaño muy reducido que no dispone de luz natural. Aunque las memorias reflejan el uso de la piscina comunitaria como un elemento positivo, las profesionales entrevistadas refieren que la comunidad de vecinos prohíbe el uso de la misma no sólo a las mujeres, sino también a los y las menores.

En el caso del CE Gloria Fuertes, llama la atención que las profesionales únicamente dispongan de un despacho común, y en el que, además, se realiza la acogida y se abordan las intervenciones psicoeducativas con las mujeres.

En cambio, los recursos ambulatorios presentan, de forma general, instalaciones modernas y adaptadas, aunque cabe destacar los problemas de refrigeración (Frío/Calor) del Punto I.

“Hay que cuidar las cosas, hay que comprar unas sillas nuevas, compramos una baratija incómoda, pues que en tu casa no tendrías, pero al final entiendo que viene todo de la falta recursos y de la parte de supervisión también por parte del Ayuntamiento” (TCE5).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“El sistema de refrigeración del edificio nos afecta muchísimo. En verano el calor, hemos salido malas de golpes de calor. Esos pingüinos que veis ahí hay que vaciarlos cada tres horas. Ahora (en invierno) por las tardes se está bien, por las mañanas es horrible” (TCE5).

Del mismo modo, resulta preocupante que en los Centros de Emergencia las mujeres y los hijos e hijas sólo puedan disponer de ropa de segunda mano, salvo excepciones. En ningún caso se plantea la posibilidad de destinar una partida presupuestaria a la compra de ropa nueva. Únicamente se destina el presupuesto a la de primera necesidad, como la ropa interior o los calcetines. Se ha referido que, en alguna ocasión, siempre excepcionalmente, se les entregan zapatos nuevos.

3. Adaptación de los servicios residenciales a las costumbres individuales y realidades cotidianas de las mujeres desde un enfoque de empoderamiento

A pesar de que uno de los enfoques transversales en toda la red, y que incorporan los equipos en la metodología de intervención, es el de fomentar el empoderamiento y la libertad y la autonomía de las mujeres, se considera oportuno la revisión de algunas medidas adoptadas en ciertos recursos residenciales, especialmente aquellas relativas a los horarios demasiado rígidos, la inaccesibilidad a las cocinas o la prohibición de visitas de familiares o amigos.

Aunque las medidas adoptadas se esgrimen con la finalidad de poder garantizar la seguridad de las mujeres, se considera conveniente valorar individualmente cada circunstancia y cada caso²⁰.

“La autonomía es complicada,...en ese sentido lo vemos muy difícil porque es desde ahí, hasta ponerles la lavadora, nos tienen que pedir jabón, porque nosotras también lo tenemos bajo llave para darles el jabón” (TCE4).

²⁰Existen otros modelos que deberían ser valorados y que ofrecen una flexibilidad compatible con la seguridad, como el modelo holandés (Orange house, Oranje Huis), reconocido por organismos internacionales como el *European Institute for Gender Equality* o el Consejo de Europa. El modelo holandés establece entre sus principios como prioritaria la seguridad, evaluando el riesgo individual en cada caso y ofreciendo alternativas individuales que no pongan en peligro ni a las mujeres, ni a las profesionales. En el caso español, un modelo similar sería el que desarrolla el Instituto Asturiano de la Mujer (La Casa Malva). Ambos modelos, incorporan un enfoque de la seguridad que implica la integración de los centros en la comunidad y con otros agentes sociales, claves para la seguridad de las mujeres (policía, familias, etc.).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“[...] Sí que entienden que el permiso va sobre todo en relación a la protección, pero, por ejemplo, para ir a comprar o algo pues tienen que pedir permiso, y es como para ellas un poco un problema. O sea, no es un problema real, porque te digo que se acostumbran, pero vienen de una situación que han tenido que dar explicaciones, donde tienen tal... y vienen aquí...” (TCE4).

Los Centros de Emergencia no permiten cocinar a las mujeres de manera independiente ni para ellas, ni para sus hijos e hijas, contando con cocineras encargadas de hacerlo. Las mujeres no tienen acceso autónomo a la comida, fuera de los horarios de desayuno, comida y cena establecidos (a excepción del algún centro que permite trasladar comida a las habitaciones en el margen del horario fijado). En algunos centros la comida se encuentra de forma estricta bajo llave, de manera que hay que pedírsela a las profesionales.

“El tema de la despensa y el acceso a la comida no tienen acceso a nada. La comida y los productos de higiene están cerrados y te los tienen que pedir a ti: dame una compresa, dame una toallita [...]” (TCE1).

“(Papel higiénico, pañuelos, compresas...) Nos lo tienen que pedir [...] Hay un menú y se tienen que atener al menú, porque es que si no cada una coge lo que quiere... y llega el fin de semana y si hay en el menú yogures, no hay ¿me entiendes? No tienen acceso a la comida en ningún caso” (TCE8).

Algunas profesionales aducen que se trata de evitar riesgos con mujeres y menores, especialmente en relación con la posible manipulación incorrecta de los alimentos o del uso de la cocina, responsabilidad de la entidad que gestiona el servicio. Señalan también que las entidades tienen que tener un seguimiento y control del gasto para poder mantener estos servicios, que conllevan un elevado coste. En algunos casos sufren retrasos en los pagos desde la Administración pública, con la dificultad que esto conlleva a la hora de la gestión.

En cuanto a la prohibición de familiares o amigos se manifiesta que en los recursos de protección tiene que ver con una cuestión de seguridad.

En este campo, sorprende lo dispuesto en algún reglamento: “el grado de implicación y colaboración en cubrir gastos de vestuario, artículos de limpieza, transporte y otros, se establecerá, en cada caso, según los ingresos mensuales de cada mujer y su implicación en el programa de intervención”.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

4. Adaptación al entorno familiar de las mujeres

Con respecto al trabajo con otras personas del entorno de las mujeres, algunas profesionales manifiestan que no está incluido en los pliegos, pero que sería importante que formara parte de su actividad profesional. Con todo, apuntan que debe atenderse caso a caso porque no siempre será recomendable y ha de valorarse con quién se hace ese trabajo. Se ha trasladado al equipo evaluador que en los Puntos se va a empezar a trabajar con un grupo de familiares de usuarias.

"Para mí es fundamental vamos, también te lo digo es que lo piden las mujeres. Ese daño en tu entorno, eso que te decía yo antes, ese daño colateral hay que repararlo también, porque la mujer no puede, es que no puede, entonces hay unos daños colaterales que tiene la violencia que hay que reparar, entonces hay padres y madres que no entienden lo que ha pasado, hay hijos e hijas o bien que son mayores de edad o bien que no acceden a la mujer [...]" (TCE12).

5. Adaptación al entorno laboral de las mujeres

Según las memorias de la Unidad, uno de los motivos de rechazo de alojamiento en el ZET es el laboral "al suponer el alojamiento tener que dejar el puesto de trabajo por estar localizada en el mismo. Esta cuestión se vuelve especialmente relevante en la situación de crisis actual, dada la dificultad de encontrar un nuevo empleo (15%)"²¹. De manera que habría que reflexionar sobre el modo en que el acceso a la red, puede afectar a la vida laboral de las mujeres, quienes deben optar en ciertos casos entre el ingreso en un centro o abandonar su puesto de trabajo.

Por lo demás, las cargas familiares no compartidas pueden llegar a suponer un gran obstáculo para las mujeres solas que no pueden compaginar sus obligaciones familiares con un

²¹ Las memorias analizan los principales motivos de rechazo de alojamiento en la ZET en el año 2016, de los cuales el laboral representa el 15 por ciento del total.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

trabajo. Las mujeres que tienen hijos/as, especialmente cuando son más pequeños/as, y que no cuentan con apoyos para su cuidado pueden ver reducidas sus posibilidades de inserción socio-laboral al no poder cumplir con el horario exigido por la empresa. Así, la ausencia de guarderías o de centros que atiendan a los niños y las niñas una vez finalizado el colegio se convierte en un impedimento para la inserción socio-laboral de estas mujeres.

“En cuanto a las mujeres si hay algunas limitaciones suyas que son las únicas que tienen sus cargas familiares, sin apoyos, y eso dificulta un poquito la incorporación laboral porque sí que hay mujeres con muchas habilidades que pueden incorporarse laboralmente pero lógicamente tiene unos menores que cuidar sin un apoyo para cuidado de los menores, y hay que contar con los horarios reales de los que dispone de horario laboral adaptado a que los niños estén en el colegio porque no tienen con quién dejarles, con lo cual una jornada completa es muy difícil [...] lo cual dificulta realmente conseguir su autonomía que es lo que queremos, independencia económica [...]” (TCSA3).

7. Adaptación al barrio residencial de las mujeres

Las mujeres y sus hijos e hijas procuran adaptar sus hábitos a las citas que tienen con las profesionales, especialmente en el caso del CAPSEM, pero si el recurso está muy lejos del lugar en el que viven, esto se convierte en un problema para las mujeres que, en los casos más extremos, abandonan las terapias.

8. Adaptación a las condiciones de seguridad de las mujeres

Mientras están en los recursos, las mujeres deben realizar diversas salidas, estén o no en un alojamiento protegido, y, en principio, no queda previsto exista un acompañamiento profesional. A pesar de lo anterior, las profesionales valoran cada caso y cuando lo ven necesario acuden con ellas a realizar diversos trámites y gestiones, algunos tan relevantes como comparecer en procedimientos judiciales. En muchos casos, dado el desconocimiento de la lengua por parte de la mujer, este acompañamiento es especialmente necesario. Sin embargo, el acompañamiento supone una sobrecarga para las profesionales y resulta arriesgado para ellas y para las mujeres.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Hay mujeres que consideramos que están tan bloqueadas que vamos con ellas a juicio o que las mismas profesionales están citadas y se aprovecha que te han citado para hacer el acompañamiento” (TCS6).

“Es bastante complicado porque, lo que te digo, un recurso con estas características, si no nos ponen más personas, estamos una persona o dos trabajando por turno, es decir como muchos somos dos, y en muchos turnos hay una, entonces cómo las acompañas. Yo cuando son ocasiones de gravedad suelo ir, el problema también está, que también te expones a un riesgo, porque en ocasiones voy a los juzgados, que no las acompaña la policía, y un poco por acompañar, a ellas no las acompaña nadie y ahí te vas [...]” (TCE11).

“Cuando se valora, tiene que haber una valoración, depende mucho de, por ejemplo, si tienes orden de protección y es un tema juzgados o denuncia en comisaría, hay que pedir acompañamiento policial porque [...] puede haber presencia del agresor, eso es un riesgo muy alto [...]” (TCE12).

“[...] es que te pones en riesgo tú también, a mí no me importaría acompañarlas, pero si voy con la policía también al lado. Hay muchas mujeres que las tenemos que mandar un taxi y nos dice la policía “que nos llame si tiene algún problema cuando estén allí” (TCE8).

f) Seguridad de las mujeres y sus hijos/as

Los estándares internacionales de derechos humanos establecen diversas recomendaciones dirigidas a garantizar la seguridad de las mujeres y de los hijos e hijas que acuden a los servicios especializados. Entre ellas destacan la necesidad de utilización de herramientas de evaluación y gestión del riesgo adaptadas a los casos de violencia de género; el uso de diversas opciones de gestión de riesgos o de soluciones y medidas de seguridad para ellas y de sus hijos/as, así como la elaboración de un plan individualizado que incluya la gestión de riesgos. Los mismos estándares señalan la necesidad de que existan mecanismos de colaboración con otros servicios (sanitarios, sociales, judiciales, policiales) con el objetivo de coordinar los enfoques en relación con la evaluación y la gestión de riesgos.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En el caso de la red, desde el momento en que las mujeres entran en contacto con ella, todos los recursos establecen medidas dirigidas a garantizar la protección de las mujeres. Algunos recursos como el SAVG o los Puntos sobresalen además por las buenas prácticas que realizan al disponer de herramientas para la valoración individual del riesgo. Otros recursos establecen además buenas relaciones de coordinación con la policía, entablando de forma institucionalizada la coordinación cuando las circunstancias lo requieran.

A pesar de estos procedimientos, conviene señalar la inexistencia de un sistema homogéneo de seguridad en toda la red, al no existir ningún reglamento o protocolo específicamente desarrollado para establecer las medidas de seguridad que se deben implementar en el conjunto de la Red y, de forma específica, en cada uno de los recursos. La ausencia de este reglamento implica que tampoco exista un sistema que evalúe temporalmente los riesgos que enfrentan tanto las mujeres y sus hijos e hijas como las profesionales.

Sin embargo, es importante subrayar que las profesionales no han referido una preocupación manifiesta o un miedo latente, ni cuándo se les ha preguntado por las medidas de seguridad de las mujeres, ni en relación a las suyas propias. A pesar de ello, han aportado datos significativos y han trasladado algunas propuestas, conscientes plenamente de los inconvenientes que suponen los vacíos detectados, para que la seguridad esté garantizada no sólo dentro de la red, sino en la realidad que enfrentan las mujeres fuera de los recursos.

Al no existir un reglamento común interno de la red, los recursos cuentan con diferentes fórmulas y alternativas en este campo. Algunos recursos cuentan con un Plan de Seguridad Individualizado y en otros casos se establecen medidas consensuadas internamente para garantizar la seguridad. Por ejemplo, en algunos se evita la entrada de personas ajenas al servicio y se vigila la presencia o visita de agresores; unos cuentan con portero o videoportero, mientras que en otros se ha recurrido a la seguridad privada, como sucede en el SAVG. En el caso del CAPSEM, el control de la entrada se realiza a través del telefonillo con una cámara para comprobar quién llama. Se ha detectado que en algunos recursos, con o sin reglamento interno, se consensuan ciertas normas de seguridad, como la que prohíbe la entrada de hombres.

Recursos que disponen en sus reglamentos internos de Plan de Seguridad: CE Carmen Burgos, CE Gloria Fuertes, Z.E.T.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Recursos que no disponen en sus reglamentos internos de Plan de Seguridad y tampoco se han localizado en las Memorias presentadas: CAPSEM, CE Virgen de la Almudena y CE Luz Casanova. Esto no obsta, para que, en su caso, cuenten con Plan de Seguridad.

En el caso de los recursos residenciales, como son los Centros de Emergencia, es frecuente que cuando se accede a ellos la policía baje el nivel de riesgo -consecuencia también de que la VPR no se realiza de forma conjunta con profesionales de referencia de las mujeres-, lo que significa que el propio recurso debe intensificar las medias de protección y seguridad.

“(la mujer) sabe que desde el momento en que entra a un centro, sabe que le van a bajar el nivel de riesgo y es que es así, mujer en riesgo extremo con escolta, ingresa aquí en el alojamiento y pasa a riesgo medio, cuando no se dan cuenta de que esta mujer no está aquí encarcelada [...], va a salir a hacer sus gestiones, a la búsqueda de empleo, a llevar sus peques al cole, esta mujer no va a estar metida en un centro y ya está [...]” (TSG7).

Además, en todos los recursos se mencionan casos aislados en los que los agresores han merodeado por la zona, aunque las profesionales han intervenido y han logrado evitar males mayores.

“Hace dos días vino aquí un agresor, pues un señor buscando a su mujer, que se quedó ahí, si hubiese insistido mucho hubiéramos tenido que llamar a la policía” (TPV8).

“Sí me ha pasado, el fin de semana tener un agresor en la puerta... En este caso dejé pasar a la mujer y le empujé a él, es decir, tuve que emplear la fuerza física para empujar y cerrar la puerta rápidamente con llave. Luego ya te puedes sentar tranquilamente, respirar hondo y llamar a la policía y a la coordinadora” (CE5).

Cabe señalar el hecho de que el CE Carmen Burgos tenga que gestionar medidas de seguridad no sólo de cara a los agresores, sino también en relación con la comunidad de vecinos que, como han trasladado todas las profesionales entrevistadas, prohíbe a las mujeres y a sus hijos e hijas utilizar la piscina comunitaria, insultan a las mujeres, y acosan a las profesionales, instándolas a que se vayan de la urbanización.

“Horrible, no nos quieren, no nos aceptan. No entienden. Nos rechazan. Su única obsesión es a qué nos dedicábamos, qué hacíamos, qué no éramos grupo familiar. No



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

podemos utilizar las zonas comunes. Te acorralan, empiezan a venir, donde se encuentran ellas, empiezan a venir vecinos, no podéis salir, empiezan a venir varios... que os tenéis que ir” (TCE10).

“No nos dejan utilizar la piscina comunitaria porque dicen que no tenemos derecho a utilizarla... a una mujer empezaron a grabarla, bueno a insultarnos, que si somos prostitutas, que si somos de la yihad” (TCE8).

En el caso del CE Gloria Fuertes las profesionales refieren que la puerta de entrada se encuentra siempre rota (algo que el equipo evaluador pudo constatar), o el hecho de que el PMVORG II (al que acuden sólo mujeres con órdenes de protección) disponga de seguridad únicamente de 18.00h. a 20.00h.

“La puerta de entrada está siempre abierta” (TCE2).

“Este edificio no tiene seguridad, aquí tendría que tener seguridad todo el día. El Punto dos sólo tiene seguridad de seis a ocho de la tarde, con lo cual el tema de la seguridad es un problema, tenemos que tener seguridad” (TPV8).

En cuanto a la seguridad del SAVG, en líneas generales las profesionales se muestran satisfechas por contar de forma permanente con vigilantes de seguridad. A pesar de ello refieren la necesidad de un mayor nivel de protección, al no disponer de cámara en la puerta para poder controlar la entrada, siendo una dirección pública y contando con un alojamiento de emergencia. Las profesionales refieren incluso la presencia ocasional de agresores.

“Por el tema de seguridad fenomenal. Aquí está prohibido que entren hombres, terminantemente prohibido. Vamos, al menos que tenga que venir mantenimiento o algo. Pero con la seguridad tenemos el tema de los vigilantes muy bien” (TSG5).

En el mismo SAVG, como algunas mujeres aún no disponen de medidas de protección, el riesgo es mayor, y la policía no garantiza el acompañamiento a instancias judiciales, lo que las obliga en ocasiones a ir solas al juzgado. En otros recursos se entablan relaciones más o menos formales con la policía para poder coordinarse ante situaciones que entrañen un mayor riesgo tanto para las mujeres, como para las profesionales.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Hay veces que nos peleamos, nosotras tenemos un protocolo con la policía, pero como no tienen medidas y ha denunciado en Arganzuela, tenemos que llamar a Arganzuela... entre estas y otras, el juzgado llamándonos, que tiene que estar a tal hora la señora. No, pues ofícielo usted, ofícielo usted al policía que haga la protección. Pues al final acaba la mayoría en taxi, de puerta a puerta del juzgado” (TSG7).

En varios casos se ha mencionado que, aun teniendo orden de protección, la policía niega el acompañamiento al juzgado (cuando en el juicio está el agresor) o cuando tienen que recoger enseres personales en sus propios domicilios. En estos casos no es infrecuente que sean las profesionales de los centros las que acompañen a las mujeres, poniéndose también en riesgo. En caso de que no haya orden de protección, de hecho, esta parece ser la regla general.

“Yo he ido a acompañar a una vivienda a buscar los objetos o a puntos de encuentro” (TCE4).

El SAVG ha elaborado su propia herramienta para la valoración del riesgo creando su escala a partir de ítems del S.A.R.A (Protocolo para la predicción y valoración del Riesgo. Siglas en inglés: *Spouse abuse risk assessment*). A pesar de ello, tal y como trasladan las propias profesionales, la valoración del riesgo debería de hacerse de forma consensuada y rigurosa entre todos los equipos profesionales que acompañan y protegen a las mujeres, a sus hijos e hijas, implicándose en ella a las instituciones públicas encargadas de garantizar el derecho a la seguridad y a la protección de las mujeres, como es el propio Ayuntamiento. En ese sentido, sería conveniente que se homogeneizaran las herramientas de valoración del riesgo en todos los recursos; es decir, parece conveniente que exista una herramienta común para valorar el riesgo en toda la red, sin obviar su necesaria adaptación a cada recurso concreto.

“La valoración del riesgo tiene que ser más rigurosa [...]. No puede quedar en una cuestión de percepción técnica, tiene que ser más tangible, más rigurosa” (TSG7).

“Yo con ellas elaboro un plan de seguridad por escrito [...]. Se les da un plan de seguridad, pues que cambie el número de teléfono, si tiene que dejar el puesto de trabajo, si tiene médico...” (TCE11).

En los Puntos se cuenta con una herramienta de evaluación del riesgo elaborada también por el recurso. Tienen una escala de valoración del riesgo en la que se consideran factores relacionados con la mujer, con el agresor, con el entorno y con la historia de violencia



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

que se ha vivido. Este recurso difiere del resto porque las mujeres cuentan con medida de protección y con un riesgo objetivo que ha medido el juzgado. Tienen un acuerdo con la policía nacional y municipal para los casos en los que cambia la situación de riesgo, y también tienen contacto con la Fiscalía.

Cabe destacar la ausencia de herramientas comunes dirigidas a evaluar el riesgo de los hijos e hijas de las mujeres, a pesar de que, como trasladan las profesionales, en los recursos en los que se trabaja con los niños y niñas (Centros de Emergencia, CAPSEM y recurso de alojamiento del SAVG), muchas de las mujeres tienen menores a su cargo, otras se encuentran en una situación valorada por la policía como de riesgo grave o extremo, y hay casos en que los agresores disponen de la custodia compartida. Las trabajadoras han trasladado sus preocupaciones al respecto ante la presencia, en ocasiones, de los mismos agresores.

“Incluso en algún caso nosotras hemos mandado un informe diciendo que estos menores están en situación de riesgo y consideramos que están en esa situación, no nos han hecho mucho caso, pero dejar constancia de que no estás de acuerdo” (TCE13).

“Yo sé que cuando los niños vienen a terapia hay padres que los traen para ver dónde vienen a la psicóloga, al final hemos tenido casos de papás paseándose por aquí” (TCS6).

Por último, en materia de seguridad debe mencionarse el ATENPRO, el Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género. Son los Puntos los encargados de gestionar este servicio (altas y bajas) y de hacer el seguimiento de incidencias y alarmas.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

En general, las mujeres manifiestan sentirse seguras en todos los recursos de la red, aunque, en muchos casos, es en los centros en los únicos lugares en los que se sienten verdaderamente protegidas:

“Yo tenía muchas pesadillas, que me lo encontraba por la calle y me corría al centro, era como el único lugar donde me sentía protegida y que no me quería ir del centro,



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

entonces me decía la directora que la seguridad me la voy a dar yo misma cuando siga [...] el plan de seguridad” (M4- CE Gloria Fuertes).

Aun así, algunas mujeres fueron localizadas por el agresor y tuvieron que cambiar de Centro de Emergencia:

“Del SAVG me derivan al Centro de Emergencia del Almudena, pero tuve que cambiar al Centro de Emergencia Luz Casanova, porque el agresor me ha encontrado. Estuvimos 4/5 días en el CE Almudena. El agresor nos localizó por un localizador del móvil que no sabía que tenía. El agresor se metió en el portal, llamaron a la policía y entonces lo llevaron” (M16 – CE Luz Casanova).

Además, a todas las mujeres se les elabora un plan de seguridad que cumplen y tienen interiorizado. En este sentido una gran parte de la seguridad recae sobre las mismas mujeres, porque dicho plan se elabora de acuerdo con sus indicaciones, localizando cuales son las zonas de riesgo para ellas y considerando los lugares frecuentados por el agresor. Asimismo, no pueden indicar la dirección del centro a nadie y la ubicación de su móvil tiene que estar siempre cancelada. De hecho, en algunos casos el revelar voluntariamente la dirección del centro ha sido motivo de expulsión:

“A una mujer marroquí la echaron porque la estaba dejando a su pareja en la puerta; este tipo de cosas pasa a veces” (M15 – CE Luz Casanova).

Con todo, algunas mujeres destacan que el plan de seguridad no les proporciona completa seguridad. Cuentan con el dispositivo del ATENPRO, pero destacan que hasta que llega la patrulla más cercana, si el agresor quisiera agredirles, lo haría.

“El plan de seguridad yo pienso que es relativo, porque uno no sabe por dónde se va a mover el agresor” (M6 – CE Gloria Fuertes).

Otro obstáculo importante que encuentran las mujeres en relación a la seguridad se refiere a la resistencia que muestra la policía para acompañarlas a los juzgados y/o a recoger sus enseres en sus casas. Cuando se logra que la policía las acompañe a los juicios, en ocasiones sufren una victimización secundaria mediante frases de este tipo:

“Ya estamos perdiendo la mañana con esta tontería” (M23 – CE Luz Casanova).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

De hecho, muchas veces el acompañamiento policial depende de la buena voluntad de la policía, y ha habido ocasiones en las que la policía no ha acompañado a las mujeres, aunque tuvieran orden de protección:

“Cuando he ido, yo he ido sola, cuando lo llamaron y solicitaron [el acompañamiento policial] no le atendían y yo me fui sola” (M6 – CE Gloria Fuertes).

Por otro lado, se destaca la inconformidad con los horarios estrictos de los Centros de Emergencia, que suelen utilizarse como una medida de seguridad:

“nos sentimos muy apresadas, muy controladas” (M22 – CE Almudena).

Estos horarios rígidos e inflexibles se convierten en una limitante para el desarrollo de sus actividades:

“yo soy artista y las actividades del teatro son en la noche después de las 9 y a esa hora yo ya debo estar aquí” (M22 – CE Almudena).

“Hay una sensación en general de todas: que nosotras somos las que estamos presas y ellos están en libertad haciendo la vida que quieren” (M4-CE Gloria Fuertes).

g) Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, ejecución y evaluación de servicios

Uno de los aspectos sobre los cuales también inciden los estándares internacionales de derechos humanos es el relativo a la oportunidad que deben brindar los servicios a la hora de que las usuarias sepan que sus demandas y necesidades están teniéndose en cuenta. De esta forma, las mujeres, sus hijos e hijas, deben tener la oportunidad de contar su historia, ser escuchadas y poder expresar sus necesidades y preocupaciones de acuerdo con sus capacidades, edad, madurez intelectual y desarrollo evolutivo.

Paralelamente, los servicios deben proporcionar información y el asesoramiento oportuno para ayudarles a tomar sus propias decisiones, disponiendo del tiempo suficiente para reflexionar sobre la información trasladada.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

En el caso de la red, la comunicación y participación efectivas por parte de las interesadas en el diseño, ejecución y evaluación de los servicios es otro de los puntos cuyo desarrollo resulta muy desigual, aunque se han incorporado buenas prácticas.

En la red no se han desarrollado aún protocolos sobre cómo interactuar con las mujeres víctimas para que éstas puedan participar en el diseño, ejecución y evaluación de los servicios que están recibiendo. Por consiguiente, no existen criterios unificados que, posteriormente se puedan adaptar a cada recurso.

Tal y como señalan algunas profesionales:

“Yo creo que es importante que se trabaje desde la Red, pero es un tema muy deontológico, el tema de escucha activa, de respetar el principio de autodeterminación, la mujer que es dueña de su proceso, de respetar...quizás dentro de esa unificación que estamos haciendo del modelo del enfoque sería algo a introducir, desde dónde nos situamos, de dónde partimos” (TSG7).

“[...] hay un taller grupal que se llama taller de convivencia los miércoles por la tarde y ahí se saca todo de funcionamiento de tal y luego a nivel de intervención o es la propia mujer la que te dice por dónde ir y tú la acompañas, o no funciona” (TCE12).

Específicamente, respecto a la **evaluación del servicio** por parte de las mujeres, hay una enorme diversidad de mecanismos para que puedan expresar sus necesidades y preocupaciones. La mayoría de los recursos disponen de ellos, pero no todos. En concreto, facilitan encuestas de evaluación el SAVG, los Puntos, CAUCES, el CE Gloria Fuertes, el CE Carmen Burgos y el CE Luz Casanova. En los Puntos se pasan encuestas de satisfacción anónimas del 15 de octubre al 15 de noviembre, por lo que únicamente participan las mujeres que son atendidas durante ese periodo.

Hay que subrayar de forma positiva el hecho de que en los PMVORG se esté elaborando una herramienta para que las mujeres evalúen los procesos terapéuticos que hacen en grupo. En otros casos, como en el CE Almudena, se está elaborando un cuestionario de evaluación final, del que aún no disponen, refiriendo el desarrollo de asambleas periódicamente con las mujeres. Por último, el CAPSEM no cuenta con ningún tipo de encuesta de evaluación.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Los recursos que manejan encuestas refieren distintos sistemas: es habitual la evaluación *ex post*, pero en algunos casos, en concreto en ciertos Centros de Emergencia como el Almudena y Luz Casanova, se celebran reuniones de convivencia semanales que sirven de evaluación continua y que permiten a las profesionales conocer las quejas o sugerencias de las mujeres (mientras están en los recursos) y adaptarse siempre que sea posible. También el CE Gloria Fuertes establece una autoevaluación inicial a las propias mujeres.

Algunas profesionales plantean la necesidad de hacer evaluaciones a las mujeres una vez que han pasado un tiempo desde su salida del recurso, en la medida en que las percepciones a medio plazo pueden ser muy diferentes.

Por otra parte, la Unidad comenta que cuando las mujeres pasan a un recurso de la Comunidad de Madrid obtienen un *feedback*, pero esta información no está llegando a las trabajadoras de los Centros de Emergencia.

Respecto a las quejas y sugerencias que puedan tener las mujeres, existe también diversidad de mecanismos de recogida entre los diferentes recursos. Es cierto que en todos tienen hojas de reclamaciones y un buzón de sugerencias, pero mayoritariamente cumplen una función protocolaria. De las respuestas de las coordinadoras y profesionales se deduce que, en general, las quejas de las mujeres no son atendidas de manera formal, sino que se gestionan con las coordinadoras de manera privada y personal o, en su caso, con alguien del equipo (aunque para abordar estas cuestiones, el doble papel coordinadora-trabajadora social no ayuda, dado que no se sabe cuándo ni cómo ha de ejercerse la autoridad).

“Yo el primer día, cuando yo me reúno con ellas, la primera vez les explico un poco todo el funcionamiento del Centro, explico una parte más técnica y se lo digo, que cualquier queja, sugerencia, o lo que necesite, es conmigo directamente con la persona que tienes que venir a hablar; siempre y cuando sea del funcionamiento del centro yo prefiero que vengan, me hablen y yo les explico qué sí y qué no. A veces ellas me piden hacer reunión conmigo porque tienen alguna queja, eso a nivel de cómo nos organizamos, a nivel más protocolario, hay un buzón fuera en el que ellas pueden poner sus quejas, fuera en uno de los corchos que hay justo enfrente del salón queda indicado donde pueden poner la queja o las sugerencias, ya sea yendo a la junta ya sea bajo la dirección general y demás” (TCE11).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Hay alguna excepción, como en el caso de los PMVORG, donde se las deriva directamente al Ayuntamiento:

“Hay un procedimiento de quejas y sugerencias que es el que tiene el Ayuntamiento para que ellas se puedan manifestar [...] sus quejas o sus discrepancias o lo que sea, nosotras aquí no lo podemos recoger; si alguna ha querido, no lo hemos podido recoger aquí, tienen que ir a la dirección general para que se inicie el proceso administrativo porque aquí no hay registro de entrada [...]” (TPV8).

En CAPSEM existe un buzón de quejas y sugerencias, pero suelen resolverse de manera informal. Si alguna mujer tiene alguna queja se habla con la coordinadora, y es ésta quién la deriva al Ayuntamiento o a la empresa si fuera necesario. Una profesional refiere un caso en el que hubo quejas respecto de una de las profesionales de manera continuada y se optó por derivar a los niños/as a otra de las profesionales.

En todo caso, insistimos en que hay variedad en los recursos. Por ejemplo, en CAUCES tienen un libro de reclamaciones, buzón de sugerencias y cartel del Ayuntamiento sobre cómo realizar una queja formal, pero manifiestan que nunca ha habido quejas de gravedad y se han solucionado siempre con las profesionales directamente; en el CE Almudena si la queja es respecto de una profesional se deriva directamente al Ayuntamiento; en el CE Gloria Fuertes existe el buzón oficial, pero se anima a resolver las quejas de manera informal; y en el CE Carmen Burgos se menciona un buzón de sugerencias anónimo en el salón, además del oficial.

Se observa que la participación de las mujeres y niñas en su proceso no es todo lo amplia que debería. Tal y como se ha explicado anteriormente, aunque la red proporciona información y asesoramiento a las mujeres y niñas para ayudarles a tomar sus propias decisiones, la totalidad del recorrido está altamente supervisado, y las propias dinámicas de funcionamiento hacen que la participación de las mujeres durante todo su proceso se vea limitada. Aunque en algunos casos se explica por motivos de seguridad, en otros sería deseable plantear una mayor flexibilidad.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

En general, las mujeres han manifestado sentirse poco partícipes de los recursos. De hecho, muchas de ellas expresaron tener un cierto temor en opinar, por miedo a represalias:

“Además quieres poner la hoja de reclamación para reclamar y no te atreves porque tienes miedo, o sea sentimiento de libertad no hay, no lo sentimos” (M7 - PMORVG I).

“todas lo miramos [la pizarra], pero como estamos con nuestros problemas ya para irnos a quejar ahí luego hay mal rollo, mal convivencia, ya pasamos y nos vamos a dormir y no hacemos nada” (M11 – CE Almudena).

Pese a que tuviesen inconformidades, no se atrevían a referirlas, por ejemplo, cuando se publicaban actividades y luego no se hacían:

“Por ejemplo el domingo hicieron una actividad sobre eso, que estamos en la semana de la violencia de género y nada para ver la diferencia que hay entre el hombre y la mujer... Pero lo hacen a veces, no como dicen, porque en el centro hay una pizarra que dice todas las actividades y hay educadoras que pasan de hacerlo y otras sí lo van llevando”; [...] “nadie se atreve a quejarse, pero encima de esa pizarra hay un número del Ayuntamiento para quejas y sugerencias –hay risas- pero no podemos llamar porque estamos ahí” (M11 – CE Almudena).

Como ya se ha señalado antes, los recursos tienen dos vías para habilitar la participación de las mujeres: un buzón de sugerencias para expresar su opinión y/o hablar directamente con la coordinadora. Además, en algunos Centros de Emergencia (Luz Casanova), se tiene una reunión de convivencia todas las semanas, donde se supone que tratan todos los problemas y se proponen mejoras, pero no siempre las mujeres se animan a participar.

“Hubo reuniones, pero yo no soy de opinar, para mí todo está bien” (M2 – CE Gloria Fuertes).

“Sí hay reuniones convivenciales, de la comida, pero yo en realidad no he opinado” (M6 – CE Gloria Fuertes).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Otro aspecto a destacar en la participación de las mujeres hace referencia a las normas de los centros, para cuya elaboración sienten que no se tiene en cuenta su opinión:

“Hay muchas normas y con amonestaciones si no las cumplimos. Nuestra opinión se tiene en cuenta, porque nos escuchan y respetan, pero hay cosas que no, que son así y por más que opinemos distinto no se cambian” (M4 – CE Gloria Fuertes).

h) Consentimiento informado y confidencialidad

En la medida de lo posible, la prestación de cualquier servicio esencial debe proteger la privacidad de las mujeres y las niñas, garantizar su confidencialidad, y únicamente revelar la información cuando se cuente con su consentimiento informado.

Todas las profesionales son conscientes de la importancia de este punto y en general, entienden y cumplen con sus responsabilidades en lo que respecta a la confidencialidad y al consentimiento informado, aunque no todas conocen el contenido de la Ley de Protección de Datos. Se aprecia que se informa correctamente a las mujeres y que se respeta la confidencialidad de los expedientes. No obstante, la formación en esta materia depende de las empresas.

“Nuestra empresa hace tiempo nos dio una formación y en este caso se hace más o menos lo que queda reflejado dentro de la Ley. Sí que no sacamos nada de información y demás fuera que sea reconocible, no sacamos nada de aquí, es decir está todo aquí dentro” (TCE11).

En las derivaciones no se hacen constar datos sensibles, y dentro de la red los documentos van cifrados. Tampoco se detectan problemas fuera de la red, aunque en algún caso se ha mencionado que servicios sociales no manda la información encriptada ni disociada, y que esta cuestión debería modificarse.

Se señala también que los datos de menores son más complicados de gestionar, porque los padres han de consentir su ingreso en el colegio y controlar todo lo que afecte a su salud y atenciones médicas.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Por otra parte, varias profesionales manifiestan su preocupación al desconocer si las personas profesionales del servicio de traducción simultánea telefónica tienen firmado un acuerdo de confidencialidad.

i) Recogida de datos y gestión de la información: sistema de recogida, protocolo, información recogida, investigación.

Para respaldar la mejora continua de los servicios prestados a las mujeres y las niñas se debe llevar a cabo una recogida constante y precisa de datos. Los servicios deben contar con procesos claros y documentados que permitan la recogida, el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información.

Se debe garantizar que el personal está formado para utilizar los sistemas de recopilación de datos y se le concede un tiempo suficiente para introducirlos en los sistemas de recogida de información. Hay que asegurarse de que los datos solamente se compartan utilizando protocolos acordados, al tiempo que las mujeres deben tener derecho a acceder a sus expedientes, hacer comentarios y solicitar que se hagan cambios.

Además, se debe promover el análisis de la recogida de datos con el fin de ayudar a comprender la prevalencia de la violencia, las tendencias en el uso de los servicios y su evaluación, así como de aportar información de cara a la adopción de medidas de prevención.

Los equipos profesionales que forman parte de la red son plenamente conscientes de la importancia que hay que dar al tratamiento y la recogida de los datos:

- En el PMVORVG II disponen de una base de datos informatizada que les da el Ayuntamiento y se necesita la firma digital, pero son datos únicamente cuantitativos. El PMVORVG I todavía gestiona la información en papel y se controla la salida y entrada de documentación anotándolo. Las trabajadoras firman cláusulas de confidencialidad y siguen unas instrucciones que ha diseñado la empresa para la recogida y gestión de la información. No obstante, esta información no se comparte técnicamente entre los Puntos.

“Hay veces en que hay derivaciones entre Puntos por cambios de zona o por lo que sea, y nos lo tienen que incorporar las compañeras para acceder” (TPV1).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- Los CE disponen de sus propias bases de datos, protocolos de gestión de la información e informes sobre las mujeres, que son propios de cada Centro.

- En el CAPSEM se dispone de un Excel, donde constan los datos de las mujeres junto con otros datos sociodemográficos que aparecen en la memoria anual del servicio.

- Por su parte, el SAVG cuenta con una base de datos, si bien el equipo en la Memoria 2016 señala la necesidad de adaptarla para poder analizar los datos y así evaluar y desarrollar las acciones de mejora correspondientes.

- En CAUCES, se dispone de una base de datos (la misma que el CE Virgen de la Almudena), aunque no se alimenta de la misma manera, puesto que los datos necesitados para la realización del trabajo no son los mismo. Los datos subidos a dichas base, van desde la entrevista de acogida, entrevista estructurada de empleabilidad, valoración de las mismas, informe recibido de derivación y documentación personal. Todas y todos los profesionales del recurso firmamos cláusula de confidencialidad y protección de datos.

A pesar de lo anterior, la recogida de datos no está protocolarizada. No se dispone de unas variables comunes y compartidas por toda la Red, por lo que cada recurso tiene su propio sistema. Por ello, el seguimiento y tratamiento de los datos para la elaboración de estudios longitudinales y comparativos es dificultoso. Esta situación se debe a que cada servicio depende de una empresa, que es la que establece el criterio y la base de datos:

“Cada una somos una empresa externa, cada una maneja una base de datos diferente, cada una maneja los datos como quiere, evalúa como quiere, utiliza las fuentes que puede o que quiere, entonces a lo mejor utilizar un criterio totalmente común o que el Ayuntamiento facilitara una herramienta adecuada sería maravilloso (...)” (TCE11).

Tampoco se refiere ninguna formación específica sobre el tratamiento adecuado de los datos y de las variables, o los protocolos que han de seguirse. Sería deseable que el Ayuntamiento facilitara una herramienta para poder elaborar los informes estadísticos mensuales, semestrales y anuales con un criterio unificado.

Por otra parte, uno de los objetivos de la recogida de datos y la gestión de la información es promover su análisis. Al ser preguntadas por esta cuestión, mayoritariamente, las profesionales responden que sería importante contar con este servicio, y que en su actividad



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

observan temas que deberían ser estudiados a partir de los datos y la información que manejan, si bien dada su carga de trabajo consideran que en la actualidad es prácticamente imposible asumir esa tarea.

"[...] sería fundamental ver por ejemplo cuantas mujeres traen un daño previo [...], de repente te encuentras con muchas mujeres que han sido abusadas en la infancia [...] (TCE12).

De hecho, el acceso a la información que tienen otros recursos se consigue a base de compañerismo y redes informales. Desde los recursos se valoraría positivamente que hubiera una unificación en este terreno y que se tuvieran en cuenta otras variables más allá de las sociodemográficas.

j) Sobre las profesionales: ratio, derechos laborales y condiciones económicas, convenio aplicable, formación, perfiles, apoyo psicológico/supervisión

Según los estándares internacionales, los servicios especializados de atención e intervención integral deben estar formados por equipos multidisciplinares que informen, intervengan y asesoren a las mujeres. De acuerdo con esto, varios son los elementos que permiten garantizar una intervención con calidad:

- La ratio profesional/servicio. En líneas generales se comprueba que la ratio es bastante limitada, con excepciones puntuales en los CE.
 - Como se viene exponiendo a lo largo de todo el informe, el caso más preocupante es el del CAPSEM, donde se ha podido comprobar la falta de personal y de espacio. Sería necesaria una abogada a jornada completa, así como trabajadoras sociales, educadoras sociales, psicólogas de adultas y de infancia, y una auxiliar a tiempo completo.
 - En el SAVG y los PMVOG las profesionales refieren que la ratio se ha ampliado en estos meses y que en la actualidad tienen el mínimo imprescindible. No obstante, hay servicios (como la ludoteca del PMVOG II) que no se pueden



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

ofrecer por falta de personal. Además las coordinadoras tienen una carga de trabajo excesiva y requieren de personal de apoyo.

- En CAUCES tienen voluntariado para la ludoteca. Previamente había una persona contratada por 40 horas semanales.
- En algunos CE no hay personal de limpieza, de manera que son las propias trabajadoras las que limpian y las que se encargan de hacer la compra (CE Gloria Fuertes y CE Carmen Burgos).
- Perfiles profesionales. Salvo en los casos del SAVG y Puntos, las coordinadoras ejercen también el rol de trabajadoras sociales, lo que dificulta cumplir con las dos funciones, especialmente en los CE. En algunos casos se ha señalado que resulta complicado conciliar la vida personal con la profesional.
 - En el caso de los Puntos el rol de coordinadora es especialmente arduo, teniendo en cuenta que se asume una doble coordinación y un exceso de trabajo burocrático. Debería haber otra coordinadora y otra administrativa. En el caso del SAVG el rol de la coordinación también es complejo, ya que se trata de un servicio 24h, con un equipo de 29 personas. Durante 7 años la entidad que gestiona el SAVG, como mejora del contrato, contrataba a una figura de apoyo a la coordinación, pero al no incluirse en pliegos la entidad la quitó.
 - La ausencia del perfil de abogada en los CE y en el CAPSEM se percibe como un obstáculo, tanto para el asesoramiento a las mujeres como a las profesionales. Se comunica que está previsto que las abogadas de los Puntos comenzarán a asesorar próximamente los casos que les deriven del CAPSEM, pero esto supondría un aumento de carga de trabajo para un equipo ya saturado de por sí.
 - En caso del CAPSEM se señala la necesidad de ampliar el número de psicólogas. Paralelamente, el hecho de que la psicóloga infantil sea compartida por varios centros, se percibe como un obstáculo que tampoco ayuda al equipo.

“La psicóloga infantil es externa, de CAPSEM, entonces viene un par de días en semana y es verdad que esto es... yo creo que necesitaríamos una psicóloga infantil en el centro (...)” (TCE9).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- Se refiere como necesaria la inclusión en los equipos de la figura de la mediadora cultural.
- Derechos Laborales
 - Bajas laborales. En los casos de bajas de las profesionales, el equipo evaluador tiene conocimiento de casos en los que o bien no se cubre esa plaza o se tarda en cubrir. Llama la atención la excesiva alternancia de profesionales en algunos servicios, como es el caso del CAPSEM. Algunas profesionales han referido que existen casos en los que no se pagan las bajas.
 - Contratos entre el Ayuntamiento y las Empresas/Organizaciones o Entidades adjudicatarias. Existe una tendencia al desconocimiento por parte de las profesionales de los contratos que firman las empresas con el Ayuntamiento, y por lo tanto no se conoce el destino de las partidas presupuestarias. En algunos casos se considera que el Ayuntamiento no hace seguimiento de las empresas a las que contrata, ni controla en qué gastan el dinero. La relación de las trabajadoras con las empresas no resulta fluida siempre.
 - Los contratos y el convenio tienen una duración relativamente corta en el tiempo. Esto puede llegar a impedir el trabajo a medio y largo plazo, genera inseguridad e inestabilidad en el empleo y cambios continuos en ciertas dinámicas y exigencias esenciales para su trabajo.
 - Diferencias en las condiciones laborales. En algunos recursos rigen dos convenios al mismo tiempo, con desigualdades económicas y laborales dentro de un mismo recurso, así como notables diferencias entre recursos.

Los salarios no se adecúan al perfil profesional exigido y a la carga de trabajo. Si una trabajadora enferma, una compañera ha de sustituirla aun cuando las horas supletorias se paguen a veces a 3 euros, habiéndose constatado casos de retraso en el pago de los salarios. En alguna ocasión se ha señalado que se utilizan mecanismos para pagar menos de lo que el propio convenio establece.

En general, las profesionales consideran que se debería aumentar su salario, habida cuenta de las cargas y las responsabilidades que tienen, pudiendo



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

también compensarse con formación, vacaciones o actividades lúdicas. Algunas trabajadoras creen que sus derechos laborales deberían blindarse en los pliegos, garantizando la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Rotación laboral. En algunos centros el equipo evaluador ha observado niveles elevados de cambio de personal en poco tiempo. Llama la atención el caso del CE Virgen de la Almudena y el CAPSEM. En este último, algunos niños y niñas han recibido atención por parte de 3 y 4 profesionales en muy poco tiempo. En otros recursos la estabilidad de los equipos es significativamente positiva, como sucede en el caso de los Puntos.
- Formación. El equipo evaluador observa que en varios recursos las profesionales se pagan sus propias formaciones y lo hacen fuera del horario laboral, y que, a veces, dadas las dinámicas de trabajo, es difícil acudir a las formaciones. Por lo general, la formación depende de la empresa. Varias profesionales han manifestado temáticas en las que consideran que sería útil recibir formación.

Las profesionales valoran positivamente las realizadas recientemente por el Ayuntamiento pero también afirman que sería bueno que se repitieran en el tiempo porque las profesionales no pueden ir todas a la vez y dejar desatendido el recurso.

- Supervisión de casos. En todos los recursos se manifiesta el interés por la figura de la supervisión para casos que entrañen mayores dificultades. En general, las psicólogas tienen que pagarse sus supervisiones individuales de casos, lo que les resulta muy caro.

“Sí, sería fundamental tener espacios de reflexión un poco de casos difíciles o eso casos que han pasado mucho tiempo, tenemos casos que han pasado por todos los centros y hay mujeres muy conocidas por todas en los centros (...)” (TCE-4).

- Supervisión de equipos. A pesar de que hace años algunos de los pliegos incorporaban la supervisión de equipos, en los vigentes en el momento de la realización del presente estudio no se exige la figura y puede decirse que en los últimos cinco ha dejado de prestarse por parte de las entidades contratadas, las cuales tampoco lo han incorporado como mejora. En el CAPSEM se refiere una supervisión técnica mensual, mientras que en los Puntos se reúnen una vez a la semana los propios equipos.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Los CE, a pesar de ser el espacio de la red en el que más tiempo pasan las mujeres, no cuentan tampoco con la supervisión externa, que consideran muy necesaria debido a la implicación emocional que conlleva la convivencia:

“Es necesaria, además la tuvimos en un momento... (...) porque necesito ese espacio para abordar problemas que surgen en la intervención con las mujeres, y una supervisión externa, de alguien que no está dentro del equipo [...] llega un momento que, inevitablemente te involucras en los casos (...) (TCE9).

En el caso del CE Almudena, se contactó a una empresa de coaching, con la que se ha trabajado desde dentro del CE (lo contrario habría sido imposible por el funcionamiento del mismo).

- Apoyo psicológico. En general las entrevistadas coinciden en que, dada la naturaleza del trabajo que desempeñan, sería beneficioso para ellas. El cuidado a las cuidadoras ha de valorarse como un eje central de la red. Como se ha comentado, en algún caso son ellas las que asumen el pago de sus propias terapias o se apoyan entre ellas.

“Es verdad que este trabajo tiene una carga emocional, bueno es que muchas veces acumulamos entre la presión de todos los casos que tenemos y la gravedad...a veces sueñas con los niños, te pones mala, bueno aquí hay compañeras con gastroenteritis, herpes, todas esas cosas son por el estrés” (TCS1).

“[...] tenemos unos niveles de estrés emocional, de riesgo emocional psicológico importante. Y no hay nada y te pagas tú la terapia [...]” (TCE14).

- Seguridad de las profesionales. El equipo evaluador considera que su seguridad no está completamente garantizada. Aunque no perciben en el día a día situaciones de peligro, son conscientes de las consecuencias que puede acarrear. No existen protocolos para ellas como profesionales, y aunque muchas tienen interiorizadas normas de seguridad, no están recogidas en ningún documento. Además, derivado de su trabajo con otros servicios de la Administración, se ha visto comprometida su seguridad (por ejemplo, en los acompañamientos a los Juzgados). Destacar el hecho puntual de que algunas



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

psicólogas de los equipos de los centros ambulatorios se ven amenazadas por los agresores, aunque refieren una mejoría en los últimos tiempos.

- Espacios de trabajo. Las condiciones en las que se trabaja no son siempre las más adecuadas. A modo de ejemplo, en el PMVOG II el sistema de refrigeración no funciona correctamente y en el CE Gloria Fuertes el equipo debe compartir un único cuarto de aproximadamente 8m² para realizar tanto sus reuniones como la intervención tanto psicológica como educativa con las mujeres. Ese espacio es también utilizado para las tareas administrativas y de coordinación del centro.
- Comunicación de demandas y quejas: En líneas generales, las profesionales no tienen ningún canal directo para hacer llegar sus quejas o demandas al Ayuntamiento, teniendo en cuenta que pocas entidades disponen de un Comité de Empresa y, aunque reconocen que se les escucha, echan de menos una articulación en este sentido.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

Aquí las aportaciones se han centrado en aquellos aspectos en los que las mujeres hablan sobre los servicios que reciben en los diferentes recursos a los que pertenecen y, salvo casos puntuales, su valoración general es muy positiva en cuanto a los equipos profesionales. Sobre la atención psicológica una usuaria afirma:

“Me ayudaron muchísimo psicológicamente tanto el SAVG como el recurso que estoy ahora, para mí ha sido un antes y un después [...] en cómo me veo a mí misma, cómo veo al mundo, cómo veo la violencia, o sea todo” (M4 – CE Gloria Fuertes).

Sobre la atención de la trabajadora social:

“La verdad que me ayudó y me tranquilizó un montón” (M19 - PMORVG II).

Plantean especiales dificultades con la atención jurídica en general, que perciben como escasa e insuficiente:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“Yo creo que la atención jurídica no se debiera limitar solamente a asesorarte sino a ayudarte en tu caso” (M9 – PMORVG I).

Algunas mujeres expresan también la necesidad de incluir especialistas cuando se trata de casos más concretos:

“No es lo mismo si el agresor es tu pareja, tu padre o tu tío” (M19 - PMORVG II).

También consideran que debería haber acompañamientos fuera de los recursos:

“No hay acompañamiento, he hecho todo sola, si tengo que ir al SAVG o a algún juicio, comprendo, que saben que va a ir el agresor, ellas no van, porque ellas, si solamente hay una por turno, no pueden ir ellas y dejar el centro, esa es la idea de por qué no hay una persona extra [...] deberían tener esa persona para que acompañe a la usuaria (...)” (M6 – CE Gloria Fuertes).

Por otra parte, consideran que los cambios de profesionales dificultan su proceso de reparación y les obliga a volver a contar su historia. Algunas veces no consiguen conectar y tener la misma confianza que con la anterior profesional:

“Ahora que salgo del centro me dan la opción de continuar la terapia psicológica, pero no con la misma psicóloga, sino con una psicóloga del SAVG” (M4-CE Gloria Fuertes).

En relación a la atención médica que requieren, se dirigen directamente a los centros de salud y/o emergencia que les corresponden, considerando que no se atiende de manera global y coordinada los problemas médicos que presentan:

“(...). Debería haber en el centro una persona encargada, que sea una enfermera o que sepa, porque a mí me parece que la señora necesita tomar antibióticos desde hace tiempo (...). Además de que las educadoras se encuentran con una carga de trabajo más a la hora de distribuir los medicamentos a todas las usuarias” (M6 – CE Gloria Fuertes).

Además, las mujeres consideran que son escasas las actividades lúdicas que se realizan. Aunque hay talleres, tienen que ir a la biblioteca pública, ya que en la mayoría de centros no tienen, como tampoco hay internet o un ordenador que puedan utilizar por motivos de seguridad. En algunos casos, los talleres aparecen planificados pero no se realizan:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“No hay mucha actividad lúdica, tenemos que ir a la biblioteca pública y aquí no hay internet ni un ordenador que podamos usar (...)” (M16 -CE Luz Casanova).

“Estos centros deberían estar llenos de libros sobre género y no hay, debería haber una biblioteca para ponerla acá” (M22-CE-Almudena).

“Las educadoras programan hacer las actividades y no las hacen y queda en el aire, y hay semanas que no hay nada y la que sí es cumplida y que sí la hace, o sea que deberían de supervisar eso (...)” (M6 – CE Gloria Fuertes).

En este sentido algunas mujeres desearían actividades grupales para crear red entre ellas:

“No hay actividades en el centro para crear una red de apoyo grupal entre las mujeres”. (M19 - PMORVG II)

En relación a la inserción socio-laboral, señalan su satisfacción con los servicios que reciben en CAUCES, aunque consideran que los cursos son escasos y muy cortos. Así mismo, manifiestan la necesidad de tener cursos de diferentes áreas y no solamente los destinados a limpieza y cuidados:

“Necesitamos más trabajos y no solamente los trabajos que nadie quiere, porque se trabaja muchísimas horas por 3 pesetas, que con el problemón que tenemos yo creo que merecemos mucho más” (M9 - PMORVG I).

k) Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación: local, autonómico, estatal, ONGs.

La coordinación y colaboración entre los distintos agentes sociales, instituciones y organizaciones sociales, se presenta como un elemento fundamental para mejorar los mecanismos de prevención, protección y asistencia integral a todas las mujeres, hijos e hijas. La respuesta debe ser integral, multidisciplinaria, coordinada, sistemática y sostenida, y cumplir con las normas referentes al consentimiento informado.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Dicha coordinación se debe articular tanto a nivel local, entre quienes proveen los servicios locales y las partes interesadas; como a nivel intermedio, entre el nivel nacional y el local. Debe contar con protocolos y memorándums de entendimiento y cooperación con otras instituciones para que las víctimas pasen sin problemas de un servicio esencial a otro.

Es necesario que existan protocolos y acuerdos sobre el proceso de remisión con los servicios sociales, sanitarios y judiciales pertinentes, y los procedimientos para el intercambio de información y la remisión deben ser coherentes, conocidos por el personal de cada organismo y comunicados con claridad a las víctimas.

De acuerdo con la información facilitada por el Ayuntamiento existen una serie de protocolos, procedimientos e instrucciones elaborados para la red, sin embargo, se detectan algunas deficiencias en su aplicación. Se han detectado obstáculos desde dos niveles: a) Dentro de la red; b) Entre la red y el resto de agentes sociales. Aunque estos instrumentos existen sobre el papel, de la información facilitada en las entrevistas en relación a la coordinación dentro de la red se concluye:

La falta de coordinación entre profesionales que realizan la misma intervención cuando se establecen derivaciones entre recursos (ej. psicólogas de CE con psicólogas del SAVG). Las psicólogas que atienden en los CE derivan al SAVG y abandonan el vínculo con la mujer, sin que exista ningún tipo de evaluación o seguimiento posterior, ni *feedback* por parte del SAVG.

No existe tampoco ningún seguimiento y evaluación posterior en caso de que se produzca el alta, la mujer haya sido derivada a otro servicio, o haya sido admitida en un recurso residencial de larga estancia. El seguimiento depende de la voluntad de las trabajadoras. En algunos casos, las profesionales relatan que mujeres que han tenido que salir de algunos CE por incumplimiento de las normas han terminado “excluidas” de la red.

No hay un modelo de intervención común, sino una variedad de modelos en función del recurso. Las profesionales indican que se están celebrando reuniones para unificar esta cuestión:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“[...] lo que no puede ser es que un Centro de Emergencia tenga un modelo de intervención X y en otro, otro, y que esta mujer que se deriva de un centro a otro la intervención vaya a ser distinta” (TSG7).

Al no existir ningún Protocolo de Coordinación Interinstitucional en la Comunidad de Madrid, ni un Protocolo de Coordinación Interinstitucional en el Municipio de Madrid, hay una ausencia de coordinación con agentes sociales claves. Esto implica que la coordinación depende de las iniciativas individuales y de los protocolos internos de cada recurso, sin que existan criterios y principios comunes.

“No existe coordinación como tal. Yo a veces sobre todo para lo que llamo es para preguntar previsiones sobre la justicia gratuita” (TPV1).

“Nosotras los protocolos que tenemos es que nos los hemos currado nosotras” (TPV2).

Algunos recursos entablan buenas relaciones de coordinación con otros servicios. A modo de ejemplo de buenas prácticas, señalar la coordinación que se hizo desde el SAVG con la trabajadora social de la zona de Puente de Vallecas para la detección de situaciones de violencia en mujeres de etnia gitana.

La relación con servicios sociales, centros de atención a la infancia o puntos de encuentro, es dificultosa. Por lo general, al no ser una relación institucional, no resulta fluida, y depende de voluntades personales o del trabajo previo que realiza cada recurso:

“Hay alguna institución que sí que lo hace (protocolos), pero no es así generalizado, no está y debería de haberlo. Es cierto que a nosotras nos facilita, pues el Centro de Salud, pero esto al final ha sido a través de la coordinadora, que hemos buscado esta coordinación con los recursos, les hemos avisado de que estamos aquí en la zona y en qué estamos trabajando, y que tengan en cuenta como poder ayudarnos... Y desde los servicios también nos han facilitado, pero no debería ser un favor...” (TCE9).

En esta misma línea, no existe ningún protocolo para trabajar con la policía. Dependiendo de la zona se entabla buena coordinación con la policía nacional o con la



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

municipal. Algo similar ocurre en el ámbito judicial donde tampoco existe coordinación institucional. Es más, se considera un espacio de desprotección y muy inaccesible, aunque se señalan algunas buenas prácticas.

Con el Colegio de Abogados se trabaja de manera informal. Únicamente el SAVG tiene un protocolo en la fase de denuncia, en el que las profesionales llaman y el/la abogada del turno de oficio se persona en el SAVG para orientar a la mujer. A estos efectos conviene dejar constancia de que las mujeres en muchas ocasiones no se sienten atendidas por los abogados/as.

En el caso de los centros escolares no hay tampoco una coordinación clara, de manera que la situación de los y las menores depende de cada centro y caso.

Tampoco hay una coordinación entre profesionales de la red autonómica y la nacional. Únicamente existe una coordinación por parte de la Unidad que no trasciende a los equipos profesionales.

Con la Comunidad, el vínculo se produce con la Unidad, los equipos no tienen relación directa. La única relación es con el Punto Coordinador respecto a las medidas de protección o para solicitar y contrastar datos.

Las profesionales han señalado que hace un tiempo había reuniones con otras profesionales de la Comunidad. En la actualidad solo hay constancia de algún grupo de trabajo. Como no hay coordinación a nivel nacional, las experiencias se conocen a través de congresos a los que acuden voluntariamente o por iniciativa de la propia empresa.

La disposición personal de las trabajadoras y de las coordinadoras ante las necesidades que evidencia la coordinación con los distintos agentes sociales depende finalmente de decisiones individuales e informales y no de instrumentos protocolarizados desde el Ayuntamiento, aunque hay reuniones mensuales entre las coordinadoras y cada 15 días con el SAVG, y la Unidad y el SAVG se reúnen con los servicios de la Comunidad de Madrid.

Desde los CE y el SAVG trasladan su preocupación ante el alto número de mujeres que no están siendo derivadas a los pisos de larga estancia de la DGM. Los problemas de acceso a la vivienda en Madrid suponen en la actualidad una barrera y las



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

profesionales refieren no entender las razones de denegación pues en muchas ocasiones los criterios para su admisibilidad son favorables.

Finalmente, se destaca la necesidad de establecer algún protocolo de coordinación con los Espacios de Igualdad si, como parece, están llegando mujeres víctimas de violencia de género que no siempre se derivan a la red. Tampoco hay coordinación habitual con otras instituciones públicas, ni con ninguna empresa, ONG colaboradora u organizaciones feministas que dispongan de servicios de atención a las mujeres o recursos residenciales. Esta coordinación depende de cada recurso.

En fin, la falta de coordinación institucional es percibida con preocupación por las profesionales de la red, como ha quedado evidenciado en algunas entrevistas:

"[...] para mí hay un tema de desequilibrio entre administraciones entonces en cuanto tienes que gestionar algo que ya no depende de la misma administración ahí te has quedado [...]" (TCE12).

Del mismo modo, serían necesarias reuniones para poner en común, coordinar y protocolizar los diferentes casos en los que se trabajan. Y todo lo anterior, debería complementarse con una estrategia de incidencia política:

"[...] me parece muy importante hacer un marketing, hay que visibilizar el trabajo de la Red de violencia, porque no hacerlo es una forma de invisibilizar a las mujeres que atendemos" (TSG7).

La labor de incidencia debe ir encaminada a dar a conocer aún más los servicios que se ofrecen y a posicionar a las profesionales y la labor técnica que realizan. Son muchas las profesionales que se sienten frustradas por la falta de credibilidad que se les otorga.

I) Sobre las hijas/hijos: interés superior del menor, protocolos, cuidado de éstos/as mientras están en los recursos, límites de edad, dependencia.

Las recientes modificaciones legislativas en nuestro país han permitido establecer que los niños y niñas son también víctimas de la violencia de género y que deben ser protegidos. En este sentido, la adopción de medidas encaminadas a mejorar la atención y la protección de los



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

hijos e hijas se presenta como una obligación que debe implementarse en toda la red y que exige garantizar el cumplimiento del llamado "interés superior del/la menor" de acuerdo a lo establecido en los estándares internacionales.

Sin embargo, las profesionales consideran que los niños/as son los/las grandes olvidados/as del sistema de protección y asistencia municipal:

“Yo creo que los hijos y las hijas, pese a ser considerados víctimas de violencia, son los/las grandes olvidadas de todo esto, muchas veces ni se les nombra y están ahí” (TCE12).

El interés superior del/la menor. No existe un lineamiento claro y homogeneizado sobre los criterios que garantizan “el interés superior del menor”. No hay constancia de ningún documento oficial del Ayuntamiento con el que se trabaje desde la red y en el que se establezcan los márgenes de interpretación. En la red no se han encontrado guías o protocolos de actuación de trabajo con menores que permitan homogeneizar la intervención y el trabajo coordinado, y tampoco se cuenta con apoyo pedagógico.

A lo largo de la evaluación se han referido casos en los que los y las menores están sometidos/as a cambios importantes, como los traslados de centros o de colegios, dándose situaciones de clara inestabilidad e inseguridad.

Además, en los CE no hay un tejido que les ayude a atender a los/las menores si sus madres han de salir, así que se ocupan de ellos/as las trabajadoras, con el riesgo que ello conlleva. Al no existir un programa para trabajar la relación materno-filial (se trabaja con la trabajadora social y la psicóloga infantil) las pautas de intervención se establecen con base en los criterios particulares de cada recurso.

Tampoco existe coordinación con los puntos de encuentro, lo que las profesionales trasladan con gran preocupación.

Adaptación de los recursos a los hijos e hijas. En la práctica cotidiana, la ausencia de un modelo de intervención común se traduce en recursos no adaptados a los hijos e hijas, generando situaciones de desprotección derivadas de la escasez de recursos y medidas:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- De los recursos ambulatorios de la Red, el centro de referencia para la intervención con menores sigue siendo el CAPSEM. Un recurso con una lista de espera que en algunos casos supera los cuatro meses.

Por otra parte, las profesionales del CAPSEM han referido preocupación por la cifra de abusos sexuales derivados al recurso. El único recurso al que se puede recurrir en la Comunidad de Madrid es el CIASI, en el que el tiempo de espera es de año, año y medio. Las profesionales consideran que en 4 meses pueden atenderlos, pero son conscientes de que el recurso no está adaptado para la intervención.

“(…) el problema aquí es que atiendes antes la violencia o el abuso, pero que mando un niño a esperar año y medio cuando nosotras en 4 meses podemos atenderlos pero estamos asumiendo estos casos cuando deberían ser asumidos por otros recursos” (TCS6).

- Los PMVORG no disponen de psicólogas o educadoras para realizar intervención con los hijos e hijas. Durante las horas de intervención de las madres, se quedan al cuidado de la administrativa en la ludoteca de la que dispone el Punto. Nunca dejan de estar bajo control, pero la presencia de una profesional de referencia sería fundamental (en ocasiones se recurre a voluntarias que ofrece la empresa). En CAUCES hay también una ludoteca, pero sin personal especializado.
- No todos los recursos residenciales disponen de psicólogos infantiles en plantilla. Los que no disponen, cuentan con el acompañamiento de una psicóloga que acude ocasionalmente a los centros. Las profesionales refieren las dificultades que presenta disponer de una psicóloga externa: los horarios de la profesional no siempre se adaptan al de los/las menores y existe una destacada rotación laboral de la psicóloga/o que acude a los CE. Además, la alta demanda de este servicio, unido a la escasez de profesionales, hace que haya una lista de espera elevada.
- Ante los numerosos problemas judiciales para la atención psicológica de los y las menores, se demanda un protocolo entre juzgados y Ayuntamiento para



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

conseguir que puedan recibir atención psicológica sin que el padre maltratador tenga que autorizar la terapia y conocer a las psicólogas de CAPSEM.

“Los papás se enteran, y a veces sí que, por escrito, han hecho constar que no quieren ninguna intervención para sus hijos, a las mamás, a los abogados o las abogadas de las mamás... Entonces se tiene que parar y reiniciar la intervención, pedirla por vía judicial. (...) puede pasar un año, o sea si empiezan la intervención, imagínate que llevan 5/6 sesiones con un niño o 10 sesiones, de repente el papá la corta y se tiran a lo mejor un año sin venir, hasta que vuelven a venir (...)” (TCS1).

- No se establece como una función esencial la del acompañamiento a los/las menores a los juicios, y las profesionales estiman que debería establecerse:

“Sí, sobre todo para el tema de declaración judicial y acompañamiento a los equipos psicosociales, a los niños le genera una verdadera ansiedad el tener que enfrentarse a todo el proceso judicial, y es una re-traumatización (...)” (TCS1).

- No existe una atención integral respecto a los y las menores el tiempo que permanecen en el SAVG. No cuentan con la atención especializada de ninguna psicóloga infantil, únicamente con la educadora social que es la profesional de referencia para hacer contención en caso de que se considere necesario. Mientras las madres están siendo valoradas, son las auxiliares quiénes se hacen cargo de los niños y las niñas. Tampoco existe ningún espacio para juegos.
- Llama la atención la ausencia de un servicio de guardería en los CE para atender a los y las menores no escolarizados/as. En los CE refieren que no son responsables de los hijos/as, y que deberían estar permanentemente acompañados/as por sus madres. Preocupa que en caso de ocurrir algo, se les responsabilice.
- Finalmente, por lo que hace a la relación materno-filial se observa cierta tendencia a trabajar el rol de cuidadora, lo que podría dificultar la salida autónoma de las mujeres.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Recogida de datos. En algunos casos se subraya la necesidad de recabar más datos de los niños y las niñas, así como de estudiar la correlación entre la situación de la madre y la de sus hijos e hijas.

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

En relación a las/os hijas/os, las mujeres, al igual que las profesionales, señalan también que son las/os grandes abandonadas/os de la red:

“Los niños están más desprotegidos que nosotras” (M18 - PMORVG II).

Además, señalan las escasas actividades lúdicas en los CE dirigidas específicamente a las/os niñas/os:

“[...] que se centre más en los niños, no hay actividades y espacio para los niños” (M4 – CE Gloria Fuertes).

Por otro lado, algunas mujeres expresan también la necesidad de tener guardería en la red, sobre todo para que las madres puedan encontrar trabajo:

“Apoyo para guarderías, tiene que haber guarderías urgentes para estas situaciones, porque yo del día a la noche me quedé sin trabajo, en la noche nos pasó lo que nos pasó y en el día ya no tenía donde dejar al niño” (M7 - PMORVG I).

Destacan con frecuencia la dificultad de tener que llevar consigo siempre a sus hijos e hijas, sin tener la posibilidad de dejarlos en los recursos, excepto en ocasiones puntuales, por ejemplo, cuando tienen que ir a juicios o a recoger sus enseres.

Apuntan también la necesidad de intervenir desde el principio con sus hijos e hijas y consideran que en los recursos faltan profesionales, como educadoras infantiles, y actividades de género centradas en las/os menores:

“No hay psicólogos para bebés, bebés pequeños [...] dejó de comer, tenía miedo a todas las personas mayores, empezó a gritar a todo mundo y pasó muchos meses sin estar bien” (M7 - PMORVG I).



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

Por último, muestran su preocupación por las visitas obligatorias de los/las niños/as al agresor, y el impacto negativo que esto tiene sobre ellos y ellas.

m) Presupuesto

Con carácter general, existe cierto desconocimiento del presupuesto concedido a los recursos y mucho más de la asignación de la que dispone cada partida presupuestaria, aunque, en general, los presupuestos parecen haber aumentado. En este caso, la excepción la encontramos en CAUCES donde se ha reducido considerablemente el presupuesto y, por ello, también el personal.

En algunos casos existe un mayor conocimiento de este punto y se traslada con preocupación el hecho de que en años anteriores primaran más los aspectos económicos que los técnicos.

Algunas profesionales han manifestado dificultades presupuestarias para ciertas partidas como ropa para las mujeres (se está entregando de segunda mano), alimentación o incluso material de trabajo, especialmente el que se necesita para tratar con los niños y las niñas (hay profesionales que están comprando con su salario materiales o los están elaborando manualmente).

A continuación, se señalan los aspectos generales destacados por las mujeres en relación a este estándar:

Las mujeres manifiestan desconocer cuáles son los presupuestos generales de los que se dispone para cubrir los gastos de los diferentes centros en los que residen. Según las entrevistas, muchas veces, cuando piden algo, se les dice que no hay presupuesto y tienen la sensación de que la dotación económica es insuficiente. Así mismo, perciben escasez en relación al material destinado a los niños y las niñas de los recursos. A las mujeres se les hace



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

una dotación inicial y si necesitan más tienen que solicitarlo, pero a veces no se atreven a pedirlo.

“Dicen muchas veces que no hay presupuesto para muchas cosas, por ejemplo, los pañales para la piel sensible de mi bebé los tuve que comprar yo porque no me los daban” (M9 - PMORVG I).

“[pocos] juguetes y material escolar para los niños, el tema de los niños está muy precario” (M4 –CE Gloria Fuertes).

“Más disponibilidad de sábanas, de jabón, de toallas y es más yo en realidad me da un poco así [...] decir se me ha acabado el dentífrico, porque ellas te dan alguno al principio y ya no más, a no ser que tú digas se me ha acabado, si me puedes dar otro. Es algo que una puede solicitar siempre que lo necesite, pero que sea uno cada mes, que nos dé sin que nosotras estemos pidiendo [no]” (M6 – CE Gloria Fuertes).

“Donde yo estoy es un piso, entonces tú pides y te dan lo que quieres, champú, compresas, lo guardas en tu habitación, pero está bajo llave” (M11).

Uno de los problemas más recurrentes tiene que ver con la falta de disponibilidad de habitaciones individuales. Han sido constantes las quejas de aquellas mujeres que tienen que compartirla, incluso, algunas veces con hijos e hijas.

En cuanto a las dotaciones habitacionales, se recogieron también algunas quejas: sobre el uso de la calefacción durante el invierno o la falta de aire acondicionado durante el verano.

“Se economiza en la calefacción, todo el mundo decía qué hacía frío, y la encienden una vez por la noche y ya la apagan” (M6 – CE Gloria Fuertes).

En relación a la organización de las áreas comunes de los centros, las mujeres afirman que el espacio generalmente está limpio, son ellas mismas las que limpian sus habitaciones y las zonas comunes de acuerdo con unos turnos de limpieza establecidos. Sin embargo, algunas mujeres tienen dificultades para realizar la limpieza porque no están en condiciones físicas de hacerlo.

Algunas mujeres han señalado la escasez y la falta de variedad de las comidas:



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

“La comida no es muy variada, depende de la cocinera, se repite mucho”, “todas las noches es sopa y pescado 5 veces a la semana”, “los niños muchas veces se acuestan sin cenar y las educadoras le dicen saca cola cao y galletas porque no han cenado, es que las educadoras son las primeras que se quejan [...] no piensan en los niños”, “en cantidad hay para todas, pero las del primer turno comen lo que tienen que comer y cuando hay una cantidad menor, las educadoras bajan y buscan lo que sea, para que nadie se quede sin cenar” (M15 -CE Luz Casanova).

Por último, aunque generalmente el transporte público viene costeadado por los CE, en algunas ocasiones, cuando la usuaria está de baja laboral y por lo tanto sigue cobrando, dicho coste no está cubierto. Además, en centros ambulatorios como el CAPSEM y los Puntos Municipales no se contempla sufragar este gasto.

7. Valoraciones finales y recomendaciones

De conformidad con el análisis llevado a cabo en el marco de la evaluación de los recursos de la red, el equipo investigador plantea las siguientes recomendaciones.

a) Acceso inicial

1. Unificar los criterios de acceso en todos los recursos:
 - a. Se recomienda eliminar en los Puntos Municipales el requisito de que la mujer haya tenido en algún momento una medida cautelar.
 - b. En el caso del SAVG se sugiere flexibilizar la necesidad de que sean las mujeres las que contacten así como la de que no convivan con el agresor.
 - c. Para las mujeres que presenten alcoholismo u otras drogodependencias, enfermedad infecto-contagiosa en fase activa y ciertos trastornos de personalidad, que en la práctica están accediendo tanto a los CE como a los demás recursos, se un incremento del número de profesionales expertas a fin de garantizar la calidad del servicio.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

d. De acuerdo a los pliegos de algunos recursos, las mujeres deben ser independientes y no necesitar ayuda en las actividades de la vida diaria. Se sugiere eliminar este requisito y garantizar que los centros están plenamente adaptados y que se cuente con profesionales expertas. Se recomienda también estudiar el motivo del bajo número de mujeres con discapacidad que acceden.

e. En el caso de CAUCES se menciona que ha habido un descenso en el número de mujeres que acceden. El equipo relaciona el descenso con el tipo de proyecto, que inicialmente era de formación y actualmente es de inserción laboral. Sería recomendable hacer un seguimiento.

2. Desarrollar acciones de información sobre la red garantizando que los profesionales que estén en contacto con alguna mujer dispongan de la misma. Se recomienda que estas acciones vayan acompañadas de procesos de sensibilización para facilitar la identificación, atención y derivación de las mujeres.

b) Enfoques de trabajo

1. Aprobar un protocolo o documento de trabajo que contenga criterios unificados sobre cómo incorporar el enfoque interseccional en los servicios de la red.

2. Ofrecer una formación adecuada a todas las profesionales sobre el mismo.

3. Recoger este enfoque en las memorias anuales.

4. Realizar unas jornadas para que las profesionales puedan compartir las buenas prácticas que se vienen realizando en esta materia e incorporarlas.

5. Respecto al enfoque de género, garantizar que todas las profesionales están formadas mediante cursos presenciales, incluidas las administrativas, auxiliares, cocineras y personal de seguridad, y que la formación incluya las nuevas tendencias.

6. Respecto a la diversidad funcional:

a. Dar formación a las profesionales en esta materia.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- b. Incorporar a los equipos de trabajo profesionales de este área, si no de forma permanente, asegurando, al menos, que estén disponibles cuando sea necesario.
 - c. Adaptar los materiales oficiales del centro para su fácil lectura y entendimiento para las mujeres que presentan algún tipo de discapacidad.
 - d. Adaptar de manera integral todos los recursos para la discapacidad física.
 - e. Establecer convenios de colaboración con organizaciones referentes en discapacidad para que las mujeres sean atendidas y/o acompañadas por profesionales que puedan garantizar la accesibilidad en igualdad de condiciones.
7. Respecto a la diversidad cultural, dar formación específica e incorporar la figura de las mediadoras culturales si no de forma permanente, asegurando, al menos, que estén disponibles cuando sea necesario. Deberán contar con formación en género.
8. Respecto al enfoque de migraciones, mejorar la coordinación con otros servicios ajenos a la red mediante protocolos así como la respuesta en casos de mujeres migrantes en situación de extrema vulnerabilidad, en coordinación con el Ayuntamiento.
9. Respecto al enfoque de edad:
 - a. Dar formación específica a los equipos.
 - b. En el caso de mujeres mayores, mejorar la coordinación con otros servicios ajenos a la red mediante protocolos y contar con expertas en este enfoque dentro de los recursos o, en su caso, crear un recurso específico.
 - c. En el caso de las jóvenes y adolescentes, crear un recurso específico o permitir su acceso a todos los recursos de la red con personal experto.
 - d. En el caso de menores que no acudan a centros educativos, prever un servicio de guardería, especialmente en el CAPSEM.
10. Establecer criterios de atención mínimos para trabajar con las mujeres, con una misma filosofía de intervención y con un programa formativo basado en el enfoque de



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

derechos humanos y de género, que permita identificar los estándares comunes y desarrollar un sistema para evaluar y darles seguimiento.

11. Desarrollar y unificar modelos de atención psicológica y social, para lo que podría sería útil establecer protocolos por tipología de recursos. Habría que homogeneizar los instrumentos de recogida de información, evaluación y desarrollo de las intervenciones.

12. Diseñar un único plan de intervención para las mujeres que sean atendidas en la red en el que se incluya un plan de seguimiento una vez hayan abandonado la misma. Este plan debería ser desarrollado por el SAVG y actualizado por el resto de los recursos en función del itinerario de cada mujer, y atendiendo a sus necesidades.

13. Asignar una profesional de referencia que trabaje con las mujeres durante todo su proceso de reparación, que mantenga el vínculo con ellas desde que entran a la red hasta que salen, y que sea un enlace de conexión con el resto de las profesionales.

14. Valorar la creación de una unidad especializada en atención psicológica, social y jurídica, que sea soporte de apoyo técnico, y que pueda dar cobertura a las necesidades de reparación de las mujeres minimizando su revictimización.

15. Diseñar un sistema de coordinación, evaluación y seguimiento que permita apoyar y acompañar a las mujeres, hijos e hijas, en su salida de la red y que les asegure atención, al menos durante el primer año.

c) Disponibilidad

1. Ampliar el número de recursos ambulatorios dirigidos a la atención integral de mujeres, niños y niñas víctimas y/o, para que su disponibilidad permita garantizar la accesibilidad a todas ellas. Debería habilitarse un centro de atención integral especializado en las Zonas Norte, Centro y Sur del municipio.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

2. Aumentar el personal tanto en los recursos ambulatorios como en los residenciales. Se recomienda especialmente que se les dote de psicólogas infantiles.
3. Incorporar a los recursos ambulatorios la figura de abogados/as - independiente del SAVG-, así como a otros recursos en los que no existen y dependen de la disponibilidad de las abogadas del SAVG, como es el caso de los CE y del CAPSEM.
4. Garantizar que los recursos cuentan con los materiales necesarios de trabajo y que éstos son proporcionados por las empresas.
5. Incorporar la "metodología de acercamiento" al modelo de atención e intervención de la Red a través de unidades móviles de atención e información que podrían estar habilitadas en puntos determinados del municipio.
6. Ampliar el tiempo de estancia en los CE a los tres meses. Para los casos en los que se considere necesario que permanezcan más tiempo, se sugiere elaborar un protocolo con criterios unificados. En el caso del CAPSEM, el plazo no debería limitarse al año.

d) Accesibilidad

1. Establecer un modelo de atención unificado para atender a todas las mujeres que presenten algún tipo de discapacidad, así como valorar la posibilidad de que se adapten plazas específicas en los CE para casos de mujeres con discapacidad física.
2. Tomar medidas para garantizar que todos los recursos sean accesibles para las mujeres con discapacidad. Se recomienda revisar y adaptar las estructuras arquitectónicas de la red.
3. Mejorar el servicio de traducción 24 horas, garantizando que la persona que traduce sea mujer (en caso de que la mujer así lo demande) y que tenga perspectiva de género. Sería recomendable que fuera siempre la misma para cada recurso.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

4. Procurar la disponibilidad de traductoras para acompañar a las mujeres en los procesos (al menos en las terapias), especialmente en aquellos casos en los que hay más barreras idiomáticas y se sienten más aisladas.
5. Habilitar los CE para mujeres para víctimas con enfermedad mental grave o crónica o bien establecer un servicio de atención especializado. El servicio podría formar parte de alguno de los recursos de la Red y debería contar como mínimo con dos psiquiatras, dos enfermeras y dos psicólogas expertas en violencia de género y salud mental grave o crónica.
6. Articular un convenio de colaboración con los centros de salud mental de los distritos del municipio de Madrid para protocolar la coordinación interinstitucional.
7. Adaptar el modelo de intervención de la red para mujeres mayores de 65 años. En los casos de emergencia residencial, habría que garantizar plazas fijas que impidan que las mujeres tengan que ser trasladadas o bien crear un recurso específico.
8. Firmar convenios de colaboración con residencias de mayores cuando las necesidades de la mujer y su avanzada edad no permitan derivarla a un centro de larga estancia, valorando la posibilidad de que las profesionales de la red puedan seguir acompañándola y realizando su intervención en caso de ser derivada.
9. Habilitar los CE para mujeres con algún tipo de toxicomanía o consumo activo, a fin de evitar que cese la prestación por incumplimiento de la normativa y dejen de ser atendidas por los recursos especializados. La adaptación de las plazas para estas mujeres implica la reformulación del modelo de intervención. Se contempla también la posibilidad de crear un servicio ambulatorio especializado para estas mujeres con un equipo de profesionales interdisciplinar, y experto en violencia de género y drogodependencia.
10. Establecer convenios de colaboración con los CAID.
11. Mejorar las ayudas económicas para el desplazamiento de las mujeres.

e) Adaptación y adecuación del servicio



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

1. Adaptar el modelo de intervención de los CE a las necesidades especiales que presentan las mujeres mayores de 65 años, especialmente a aquellas con dificultades notorias de movilidad y a las de otras minorías étnicas con un enfoque cultural que implica la intervención especializada, formando a los equipos e incorporando a profesionales de minorías étnicas y/o mediadoras interculturales.
2. Introducir en los pliegos la posibilidad de trabajar con familiares siempre que la mujer lo solicite y el recurso lo valore positivamente, aprobando un protocolo para garantizar una unidad de criterios.
3. Estudiar la posibilidad de dar medidas habitacionales alternativas a los CE.
4. Revisar la formación y las salidas profesionales ofrecidas a las mujeres para evitar su revictimización y los sesgos de género.
5. Garantizar en los CE espacios de cuidado a los hijos/as para que las mujeres puedan incorporarse más fácilmente al mercado laboral.
6. Dotar de recursos económicos y humanos a los CE para que garanticen el acompañamiento a las mujeres cuando sea necesario. Sería recomendable incorporar a los pliegos la figura de acompañamiento cuando la situación lo requiera.
7. Adaptar y modernizar los CE incorporando mobiliario y espacios adecuados: a) mejorando el cuidado de los espacios e infraestructuras con el objetivo de crear el mejor ambiente posible, favoreciendo la independencia y autonomía de las mujeres, y garantizando su intimidad y la de sus hijos o hijas; b) incorporando materiales lúdicos especializados y articulando un proyecto psico-educativo que favorezca el juego y el esparcimiento en los recursos donde se atiende a menores.
8. Establecer una partida presupuestaria dirigida a la compra de ropa nueva para las mujeres, así como para los niños y niñas, en los CE. Se sugiere revisar también las partidas que se destinan a la compra semanal o mensual de alimentación.
9. Evaluar alternativas de atención e intervención cuando las mujeres siguen manteniendo relación sentimental o contacto con el agresor.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

10. Revisar las normas y reglamentos internos de los recursos de la red para lograr un mayor empoderamiento de las mujeres.
11. Incorporar más actividades de ocio, socioculturales y de tiempo libre, así como fomentar y facilitar la participación de las mujeres en actividades que puedan realizarse en el exterior. Se sugiere evaluar ciertas restricciones de movimiento a las mujeres que están en los CE y que no parecen suponer un riesgo para su seguridad.

f) Seguridad de las mujeres y sus hijos/as

1. Elaborar un reglamento común de seguridad para toda la red, así como una herramienta común para la Valoración Individual del Riesgo, incluyendo a los hijos e hijas, y adaptada a las características de las mujeres que se atienden en cada recurso.
2. Establecer cámaras de seguridad en el acceso a todos los recursos.
3. Contemplar la posibilidad de que se contrate a personal de seguridad en los recursos en los que haya situaciones de alto riesgo, como sucede en el CAPSEM.

g) Comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, ejecución y evaluación de servicios

1. Diseñar estrategias que potencien y garanticen la participación de las mujeres de manera estandarizada en la red, con un protocolo común que se articule también en la relación de las mujeres con el Ayuntamiento.
2. Establecer en todos los recursos sistemas de evaluación homologados con unos criterios comunes, sin perjuicio de que se pueda adaptar a la particularidad de cada uno. La evaluación debería poder efectuarse en las diferentes fases que atraviesan las mujeres y éstas deberían participar del diseño, ejecución y evaluación de los servicios.
3. Establecer canales adecuados de comunicación tanto para profesionales como para las mujeres para dar respuesta a sus reclamaciones.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

h) Consentimiento informado y confidencialidad

1. Hacer formaciones complementarias para todas las profesionales.
2. Establecer protocolos para el intercambio de información e incorporar códigos éticos.
3. Extremar las cautelas para que se respete la confidencialidad en el servicio de traducción simultánea.
4. Establecer protocolos con los servicios externos a la red con los que se comparten los casos.

i) Recogida de datos y gestión de la información: sistema de recogida, protocolo, información recogida, investigación

1. Llevar a cabo una recogida de datos con procesos unificados que permitan el registro exhaustivo y el almacenamiento confidencial y seguro de la información. Para ello ha de dotarse a las profesionales de tiempo y recursos suficientes.
2. Digitalizar toda la documentación del Ayuntamiento.
3. Evitar la desconexión entre los diferentes nodos de la red. Es importante unificar y tener en cuenta otras variables más allá de las sociodemográficas.
4. Promover el análisis de la recogida de datos con el fin de ayudar a comprender la prevalencia de la violencia, evaluar los servicios existentes, adoptar medidas de prevención y articular acciones de incidencia política y sensibilización.
5. Evaluar las necesidades de las mujeres con un enfoque de investigación acción-participación que les dé voz en el diseño y adecuación de los recursos.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

j) Sobre las profesionales: ratio, derechos laborales y condiciones económicas, convenio aplicable, formación, perfiles, apoyo psicológico/supervisión

1. Evitar que la coordinadora de los recursos haya de desempeñarse también como trabajadora social e incrementar la plantilla con personal administrativo y de gestión.
2. Contar con mediadoras culturales en los casos de atención a mujeres migrantes.
3. Valorar la contratación en los CE de personal que se ocupe de la limpieza y de otras gestiones, como la compra de víveres.
4. Incorporar en todos los recursos de manera permanente la figura del abogado/a.
5. Supervisar la relación laboral de las empresas con sus trabajadoras por parte del Ayuntamiento y aprobar un protocolo de acoso y abuso laboral para todos los recursos.
6. Garantizar el cumplimiento del convenio de intervención social minimizando y reduciendo en la medida de lo posible las desigualdades económicas y laborales que se aprecian al interior de los recursos y entre los diferentes recursos de la red.
7. Garantizar una formación complementaria mínima a todas las trabajadoras de la red en un horario adecuado y compatible con el ejercicio de sus funciones.
8. Revisar la duración de los convenios. Su exceso de brevedad puede llegar a impedir el trabajo a medio y largo plazo, genera inseguridad a las profesionales y provoca cambios continuos en ciertas dinámicas y exigencias esenciales para su trabajo.
9. Aprobar protocolos en materia de seguridad en relación con las profesionales.
10. Diseñar un sistema de evaluación de necesidades de la red y de los recursos, que refuerce las habilidades profesionales para la intervención.
11. Garantizar a las trabajadoras el apoyo psicológico, la atención, los cuidados y el reconocimiento que necesitan y merecen en el desempeño de sus funciones. Sería deseable que se promovieran sistemas de autocuidado y gestión del estrés. Por otro lado, se recomienda la creación de un equipo de atención psicológica que pueda ofrecer apoyo psicológico y emocional de manera confidencial. Se recomienda también



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

incorporar en todos los recursos la figura de la supervisión de casos para los que entrañen mayores dificultades, así como la de supervisión de equipos.

k) Vinculación con otros sectores y organismos a través de la remisión y la coordinación

1. Creación de mecanismos de coordinación internos entre recursos, especialmente en caso de derivación y entre profesionales que realizan la misma intervención.
2. Establecer protocolos para el seguimiento y evaluación de las mujeres, hijos e hijas en caso de que se produzca el alta, la mujer haya sido derivada a otro servicio, o bien haya sido admitida en un recurso residencial de larga estancia, sin perjuicio de las actuaciones de la Unidad de Violencia del Ayuntamiento.
3. Diseñar herramientas de coordinación externas con agentes sociales claves de acuerdo a las problemáticas enunciadas en el análisis.
5. Ampliar la labor de incidencia para dar a conocer la existencia de la red y los servicios que ofrece para que las mujeres puedan hacer un uso más efectivo y eficaz de los mismos. La labor de incidencia debe ir encaminada también a posicionar a las profesionales que trabajan en la red y a poner en valor la labor técnica que realizan.
6. Revisar la política de asesoramiento e inserción laboral de las mujeres. A este fin, se recomienda incrementar los recursos y articular un tejido de colaboración con entidades externas que pudieran facilitar esta labor.

l) Sobre las hijas/hijos

1. Contar con un lineamiento homogeneizado sobre lo que significa garantizar “el interés superior del menor” y con un protocolo de actuación de trabajo con menores.
2. Incluir activamente a los niños/niñas en el proceso del que se ocupa la red, así como dotarla de más recursos para garantizar su atención adecuada e integral.



Evaluación de la Red de Centros de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

3. Garantizar el apoyo pedagógico y psicológico: a) Incorporando a los PMVORG dos psicólogas infantiles: una en horario de mañana y otra de tarde para las madres que no deseen ser derivadas al CAPSEM y quieran que sus hijos e hijas reciban intervención psicológica; b) dotando de personal especializado la ludoteca de CAUCES; c) disponiendo en el SAVG y en los recursos residenciales de psicólogas infantiles en plantilla y ampliando las plazas en el CAPSEM para realizar tratamientos especializados de larga duración; d) ampliando el número de educadoras sociales en el SAVG para los casos en los que no existe una necesidad de intervención psicológica y pueda realizarse una intervención educativa a largo plazo; e) dotando de más recursos al CAPSEM para la intervención con menores y estudiar los casos de eventuales abusos sexuales.
4. De ser posible, aprobar un protocolo entre juzgados y Ayuntamiento para conseguir que los niños y niñas puedan recibir atención psicológica sin que el padre maltratador tenga que autorizar la terapia y conocer a las psicólogas del CAPSEM.
5. Crear mecanismos para asegurar de manera integral la estabilidad de los y las menores que, en ocasiones, están sometidos/as a cambios continuos.
6. Articular en los CE un tejido adecuado para atender a los/las menores si sus madres han de salir, así como un servicio de guardería que evite que sean las trabajadoras quienes se ocupen de los niños y las niñas.
7. Hacer investigaciones para recabar más datos de los niños y las niñas, y estudiar la correlación que pudiera existir entre su situación y la de sus madres.