



Ajuntament de
Castelló

**“PROTOCOL D’ACTUACIÓ COORDINADA DE
L’AJUNTAMENT DE CASTELLÓ PER A L’ATENCIÓ
INTEGRAL DE LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE
GÈNERE”**

CONTINGUTS DEL PROTOCOL

1. JUSTIFICACIÓ I INTERÈS DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ I COORDINACIÓ MUNICIPAL ENFRONT DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE
2. MARC NORMATIU BÀSIC DE VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA
 - 2.1. Normativa internacional i europea
 - 2.2. Normativa nacional
 - 2.3. Normativa autonòmica valenciana
 - 2.4. Normativa municipal
3. MARC COMPETENCIAL
4. PRINCIPIS RECTORS DEL PROTOCOL
5. ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL PROTOCOL
 - 5.1. Àmbit objectiu
 - 5.2. Àmbit subjectiu
6. OBJECTIUS DEL PROTOCOL
7. DRETS DE LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE
8. INTERVENCIÓ I ACTUACIÓ COORDINADA DELS DEPARTAMENTS MUNICIPALS COMPETENTS EN L'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE
 - 8.1. Servei d'Igualtat d'Oportunitats (SIO)
 - 8.2. Àmbit de Seguretat. Policia Local
 - 8.3. Àmbit d'Atenció dels Serveis Socials Base
 - 8.4. Prevenció de Trastorns Addictius
 - 8.5. Coordinació de Projectes Socials
 - 8.6. Cooperació i Solidaritat
 - 8.7. Servei d'Atenció a la Dependència i Discapacitat
 - 8.8. Inclusió Social
 - 8.9. Família i Infància
 - 8.10. Dinamització Comunitària
 - 8.11. Convivència Social i Interculturalitat
 - 8.12. Joventut
 - 8.13. Gent Major
 - 8.14. Servei d'Ocupació. Agència de Desenvolupament Local
9. COMISSIÓ DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE
 - 9.1. Mesa Tècnica de seguiment i coordinació contra la violència de gènere
10. SISTEMA D'AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL
11. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL
12. BIBLIOGRAFIA DE REFERÈNCIA I WEBS D'INTERÈS

ANNEX I: Documentació rellevant de les diferents àrees, serveis i negociats municipals amb competències en violència de gènere

ANNEX II: Diagrama itinerari d'intervenció municipal

ANNEX III: Fitxa derivació al SIO

ANNEX IV: Fitxa devolució al SIO

ANNEX V: Quadre resum intervenció

ANNEX VI: Autorització víctima tractament dades personals

**“PROTOCOL D’ACTUACIÓ COORDINADA DE L’AJUNTAMENT DE CASTELLÓ PER A
L’ATENCIÓ INTEGRAL DE LES DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE”**

**1. JUSTIFICACIÓ I INTERÈS DEL PROTOCOL DE COORDINACIÓ MUNICIPAL ENFRONT DE
LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

L'Excm. Ajuntament de Castelló està fermament compromés amb la lluita contra la violència de gènere i igualment convençut que, per a erradicar aquesta xacra social, s'ha d'actuar de manera decidida i organitzada des de tots els àmbits possibles.

La violència de gènere és l'expressió més brutal de la desigualtat social existent entre homes i dones en els diferents àmbits de la vida i constitueix una violació dels drets humans i una forma de discriminació inadmissible.

La violència de gènere no és un problema que afecte l'àmbit privat. Tot al contrari, es manifesta com el símbol més brutal de la desigualtat existent en la nostra societat. Es tracta d'una violència que es dirigeix sobre les dones pel fet mateix de ser-ho, per ser considerades, pels seus agressors, persones sense els drets mínims de llibertat, respecte i capacitat de decisió.

Les situacions de violència sobre la dona afecten també els i les menors que es troben dins del seu entorn familiar, víctimes directes o indirectes d'aquesta violència. Els poders públics no poden ser aliens a la violència de gènere, que constitueix un dels atacs més flagrants a drets fonamentals com la llibertat, la igualtat, la vida, la seguretat i la no-discriminació.

Durant 2019, a Espanya 55 dones van ser assassinades per les seues parelles o exparelles i durant 2020, fins al 30 d'agost, n'han mort 30. A la província de Castelló, des que van començar a comptabilitzar-se les víctimes mortals en 2003 fins a 2020 han sigut 17 les dones assassinades a mans de les seues parelles o exparelles, i són tres els menors morts a causa de la violència masclista.

El primer pas per a erradicar la violència de gènere en el nostre àmbit local és instar tota la societat de Castelló a reconèixer com es manifesta en el nostre entorn més pròxim, com es transmet i com es perpetua. Per a això, necessitem la confluència de voluntats provinents de tots els àmbits de la vida local capaces de transmetre un rebuig

social rotund a la violència sobre les dones, així com d'impulsar nous models de relació igualitària entre dones i homes en la societat.

En el context del III Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes (PIO), l'Ajuntament de Castelló proposa a la ciutadania de Castelló constituir-se en referent de ciutat contra la violència de gènere, a través de projectes innovadors i campanyes de sensibilització permanents dirigides a la implicació acumulativa de sectors de la societat per edats, àmbits d'activitat, etc. de manera que desemboquen, mitjançant la suma de totes elles, en un compromís de la ciutadania amb la seua erradicació. Per a fer realitat aquest objectiu s'involucra transversalment a totes les regidories de l'Ajuntament de Castelló, així com els respectius departaments municipals.

L'atenció municipal integral a les víctimes —jurídica, social, psicològica i policial—, ja va suposar que el II PIO fera ja un pas decisiu en la integració de serveis d'atenció, proposant l'objectiu d'aglutinar totes les institucions locals que intervenen en la protecció i atenció de les víctimes i afavorint d'aquesta manera situar les víctimes en el centre del sistema de protecció.

D'altra banda, la marca *“Castelló, ciutat compromesa contra la violència de gènere”*, que aglutina totes les intervencions municipals en matèria de prevenció de violència sobre les dones, es constitueix sobre els principis bàsics de compromís polític, coordinació entre administracions, multidisciplinarietat, especialització, transversalitat i participació social, totes elles condicions bàsiques per a impulsar la transformació cultural i social que es pretén des de l'Ajuntament de Castelló.

Les especials característiques d'aquesta mena de violència fan que haja de ser abordada d'una forma multidisciplinària i coordinada, de manera que es garantisca una protecció i atenció integrals tant a les víctimes com als seus descendents.

L'Ajuntament de Castelló ha detectat la necessitat d'elaborar i aprovar un Protocol d'actuació coordinada en matèria de violència de gènere, entenent aquest com un document en el qual es plasme el procediment d'actuació intrainstitucional, atés que és indispensable que totes les entitats i organismes que intervenen d'una manera o una altra en aquest tipus de situacions el facen de manera conjunta i organitzada.

Per tant, amb aquest Protocol es pretén coordinar totes i cadascuna de les accions que els diferents departaments i serveis municipals duen a terme en relació amb aquesta matèria, la qual cosa permet optimitzar els recursos disponibles i oferir una atenció de qualitat a les víctimes. Igualment, contribueix a una resposta més ràpida, eficaç i contundent contra la violència que s'exerceix contra les dones.

En altres paraules, el seu objectiu més immediat és erigir-se com un instrument de treball comú i útil per a totes les instàncies que intervenen en situacions de violència de

gènere, concretant les vies de col·laboració i coordinació. En el Protocol consten els recursos municipals —personals i tècnics— implicats en la lluita contra aquesta violència, a fi de delimitar i reflectir les competències de tots i cadascun dels agents intervinents.

D'acord amb el que preveu l'art. 2 de la Llei orgànica 1/2004, integral de protecció contra la violència de gènere, el tractament de les víctimes de violència de gènere ha de fer-se de manera transversal, implicant de manera directa tots els departaments i serveis d'aquesta Administració municipal.

El Protocol marc és una eina consensuada entre tots els agents implicats en el tractament integral de la víctima a l'Ajuntament de Castelló, i té com a objectiu previ i general la millora constant enfront d'aquesta xacra social. En aquest sentit, no es tracta d'elaborar un document tancat, sinó de confeccionar un document de partida sobre el qual treballar de forma continuada, modificant-lo sobre la base de les necessitats de cada moment, i per a això es crearà una comissió permanent de seguiment i revisió a fi de proporcionar el degut compliment, reforma i ampliació del Protocol.

I serà el Negociat d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes (SIO) de l'Ajuntament de Castelló el responsable de liderar i impulsar aquest Protocol, de coordinar les actuacions que contempla i de donar-li seguiment i actualització.

En conseqüència, el protocol de coordinació municipal enfront de la violència de gènere és un document en el qual es recullen les actuacions que ha de seguir cada àrea, departament o servei municipal implicat, de forma que quede ben delimitat: què s'ha de fer, en quin moment i qui té competències per a intervindre-hi.

En definitiva, el protocol estableix el procediment i constitueix la norma bàsica d'actuació. La seua finalitat ha de ser procurar una atenció ràpida, coordinada i eficaç. El protocol ha de preveure els mecanismes necessaris per a donar assistència i protecció tant a la dona víctima de violència com als i les menors que estiguen a càrrec seu.

Per al compliment dels objectius d'aquest protocol de coordinació municipal enfront de la violència de gènere, és fonamental el nivell de cooperació i compromís dels agents que operen, i s'estima essencial el suport del personal polític i del personal tècnic i professional, considerant els objectius plasmats en el protocol com d'interès estratègic i prioritari.

2. MARC NORMATIU BÀSIC DE VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

2.1 Normativa internacional i europea

- *Declaració Universal dels Drets Humans*. Aprovada en 1948, aquesta declaració proclama la “igualtat de drets d'homes i dones”. A més, recull el principi de no-discriminació: “tota persona té tots els drets i llibertats proclamats per aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, idioma, religió, opinió política o de qualsevol altra índole, origen nacional o social, posició econòmica, naixement o qualsevol altra condició”.

- *Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (CEDAW)*. Va ser aprovada en 1979 i la seua importància per a l'articulació d'un marc jurídic en matèria d'igualtat a nivell internacional ha sigut fonamental ja que recull els principis acceptats internacionalment sobre els drets de les dones. Aquest text fa una important labor de definició de la discriminació en totes les seues formes i pràctiques. La Convenció no sols determina que en les lleis hagen d'eliminar-se les possibles discriminacions contra les dones, sinó que estableix mesures per a assegurar la no-discriminació. Així mateix, aquest document serà bàsic en la normativa en matèria d'igualtat ja que crea el marc legal que institueix les accions positives, una de les estratègies fonamentals dins del marc d'actuació de les polítiques d'igualtat.

- *Declaració sobre l'eliminació de la violència contra la dona*. Aquesta declaració de 1993 exposa detalladament les normes internacionals sobre la violència contra les dones. A més, implica un consens internacional sobre l'obligació dels estats d'eliminar la violència contra les dones.

- *L'Organització de Nacions Unides, en la IV Conferència Mundial sobre la Dona, celebrada a Pequín en 1995*, va reconèixer que la violència contra les dones és un obstacle per a aconseguir els objectius d'igualtat, desenvolupament i pau, i que viola i menyscaba el gaudi dels drets humans i les llibertats fonamentals per les dones. En el si d'aquesta Conferència es van adoptar la Declaració de Pequín i la Plataforma per a l'Acció. Aquesta última es va centrar en dotze àrees d'especial interès, que representen els principals obstacles que entorpeixen l'avanç de la dona, entre ells, la violència de gènere.

- Directiva 2011/99/UE del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea del 13 de desembre de 2011 sobre l'*Ordre europea de protecció*.

- *Convenció sobre els drets de l'infant (1989)*.

- *Carta europea per a la igualtat de dones i homes en la vida local (2006)*.

- *Conveni del Consell d'Europa sobre prevenció i lluita contra la violència contra la dona i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul)*. Aquest conveni suposa un gran salt qualitatiu en convertir-se en el primer mecanisme a Europa dissenyat per a “protegir, previndre, perseguir i eliminar totes les formes de violència contra les dones”, que obliga els estats en tots els nivells de l'administració i en tots els seus àmbits competencials. Es tracta del primer tractat europeu que aborda específicament la violència contra les dones, incloent-hi la violència sexual, física, psicològica i econòmica, la mutilació genital i l'assetjament, que reconeix la violència masclista com una violació dels drets humans i que estableix estàndards mínims de prevenció, protecció, persecució penal i serveis, fent responsables els estats membres que ho ratifiquen en el cas de no respondre de manera adequada. A l'Estat espanyol va entrar en vigor a l'agost

de 2014 (més de tres anys després dels acords) i encara queda molt per fer, ja que la majoria d'estats encara no ho han ratificat.

- *Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'ONU.*

- *Conveni núm. 190 i Recomanació 206 de l'Organització Internacional de Treball (OIT) sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball.*

2.2. Normativa nacional

- *Constitució espanyola* de 1978. Estableix en el seu article 15 el dret a la vida i a la integritat física i moral de les persones, tenint els poders públics, segons la Carta Magna, l'obligació d'adoptar mesures d'acció positiva per a fer reals i efectius tals drets. (art. 9.2.)

- *Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere* (BOE núm. 313, de 29 de desembre de 2004).

- *Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica* (BOE núm. 183, d'1 d'agost de 2003; DOCV núm. 4474, de 4 d'abril de 2003).

- *Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.* Aquesta llei té una dimensió transversal i projecta la seua influència sobre tots els àmbits de la vida, especialment en les esferes política, civil, laboral, econòmica, social, cultural i artística.

- *Llei orgànica 8/2015, del 22 de juliol de 2015, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència,* per la qual es duen a terme diferents canvis de la Llei orgànica 1/2004 en la seua disposició final tercera. D'aquesta forma es dona resposta a la necessitat de considerar que els fills i filles de les dones víctimes de violència són reconeguts com a víctimes directes d'aquesta violència, passen a tindre els mateixos drets que les seues mares i se'ls garanteix l'atenció necessària.

- *Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local,* que estableix que els municipis poden realitzar activitats complementàries en el marc de les polítiques de "promoció de les dones" (art. 25.2 o).

- *Pacte d'estat en matèria de violència de gènere,* signat el 28 de setembre de 2017 (que modifica la Llei de bases de règim local).

- *Pacte d'estat contra la violència de gènere.* Document refós de mesures del pacte d'estat en matèria de violència de gènere. Congrés i Senat (2019).

2.3. Normativa autonòmica valenciana

- *Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la igualtat entre dones i homes.* Capítol VI del títol II sobre actuació administrativa en matèria de la violència contra les dones, articles del 33 al 39 (DOGV núm. 4.474, de 4 d'abril de 2003).

- *Ordre de 3 de maig de 2007, de la Conselleria de Benestar Social,* per la qual es regula l'ajuda econòmica a favor de les víctimes de violència de gènere, establida en l'article 27 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (DOGV núm. 5.507, de 8 de maig de 2007).

- *Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana* (DOGV núm. 6.912, de 28 de novembre de 2012).
- *Decret 63/2014, de 25 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el reglament per al reconeixement de les indemnitzacions i les ajudes econòmiques a les víctimes de violència sobre la dona, previstes en la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.* (DOGV núm. 7.264, de 30 d'abril de 2014).
- *Decret 143/2002, de 3 de setembre, del Govern Valencià, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a combatre la violència domèstica a la Comunitat Valenciana* (DOGV núm. 4.330, de 6 de setembre de 2002).
- *Decret 202/2003, de 3 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual es modifica el Decret 143/2002, de 3 de setembre, pel qual es va crear la Comissió Interdepartamental per a combatre la violència domèstica en la Comunitat Valenciana* (DOGV núm. 4.603, de 7 d'octubre de 2003).
- *Decret 52/2004, de 2 d'abril, del Consell de la Generalitat, pel qual es crea el Fòrum de la Comunitat Valenciana contra la violència de gènere i persones dependents en l'àmbit de la família* (DOGV núm. 4.729, de 8 d'abril de 2004). *Ordre de 17 de febrer de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre condicions i requisits per a l'autorització dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social* (DOGV núm. 4.447, de 25 de febrer de 2003).
- *Ordre de 22 de desembre de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, sobre funcionament general dels centres especialitzats per a dones en situació de risc social, per la qual es desenvolupa el Decret 91/2002, de 30 de maig, del Govern Valencià, sobre requisits Registre dels titulars d'activitats d'acció social, i de Registre i autorització de funcionament dels serveis i centres d'acció social, a la Comunitat Valenciana* (DOGV núm. 4.677, de 26 de gener de 2004).
- *Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana* (21 de febrer de 2019).
- *III Pla d'Igualtat d'Oportunitats per a Dones i Homes de la Comunitat Valenciana (2006-2009) i IV Pla d'Igualtat d'Oportunitats per a Dones i Homes de la Comunitat Valenciana (2011-2014).*
- *Pla de Mesures del Govern Valencià per a combatre la violència que s'exerceix contra les dones (2005-2008).*
- *Pla de Mesures del Govern Valencià per a combatre la violència de gènere (2010-2013).*
- *Acord institucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació d'actuacions en matèria de violència de gènere de la Comunitat Valenciana (2014).*
- *Protocol d'actuació per a l'atenció de les dones víctimes de violència de gènere de la Generalitat Valenciana.*
- *Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista, signat el 18 de setembre de 2017.*

2.4. Normativa municipal

- *III Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes de l'Ajuntament de Castelló de la Plana*, en l'àrea 6 del qual contempla els objectius i mesures en matèria de prevenció i intervenció en violència masclista (28 de novembre de 2019).
- *Acord específic de col·laboració entre el Ministeri de l'Interior (Secretaria d'Estat de Seguretat) i l'Ajuntament de Castelló de la Plana* per a la incorporació del Cos de Policia Local al Sistema de seguiment integral dels casos de violència de gènere (9 de novembre de 2011).
- *Protocol de col·laboració i coordinació entre la Comissaria Provincial del Cos Nacional de Policia i la Policia Local de l'Ajuntament de Castelló*, per a la protecció de les víctimes de violència de gènere (de 23 de març de 2011).
- *I Pla d'Infància i Adolescència 2018-2022*. Aquest I Pla proposa mesures amb els objectius de millorar la qualitat dels recursos i serveis municipals dirigits a la infància i l'adolescència; impulsar noves accions i generar nous recursos que permeten millorar la cobertura en tots els àmbits que afecten xiquets, xiquetes, adolescents i les seues famílies, així com incorporar la perspectiva d'infància i adolescència en el conjunt de les actuacions, mitjançant la seua representació i participació activa i directa en la vida social de la ciutat. Aquest Pla consta de 8 línies estratègiques, 16 reptes, 26 objectius i 36 mesures, de les quals 20 han sigut proposades per xiquets, xiquetes i adolescents. La duració del Pla és de 4 anys i els seus principals destinataris són xiquets, xiquetes i adolescents del municipi. Així mateix, també es dirigeix a les seues famílies, associacions i personal tècnic i ciutadania en general.

3. MARC COMPETENCIAL

Segons la Recomanació del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre la protecció de la dona contra la violència, aprovada el 30 d'abril de 2002, la violència contra les dones comprén “qualsevol acte violent per raó del sexe, que pot tindre com a resultat un mal físic, sexual, psicològic o el sofriment de la dona, incloent-hi la coacció o la privació de llibertat produïdes en la vida pública o en la privada”.

De conformitat amb aquesta Recomanació, la violència contra les dones inclou els elements següents:

- Violència que es produeix en la família o en la unitat domèstica. Abasta l'agressió física i mental, l'abús emocional i psicològic, la violació, els abusos sexuals, l'incest, la violació entre cònjuges o companys sentimentals, els matrimonis forçats, etc.
- Violència que es produeix dins de la comunitat general, incloent-hi assetjament sexual i intimidació, violació, abusos sexuals, etc.
- Violència perpetrada o tolerada per l'Estat o els seus oficials.
- Violació dels drets humans de les dones en circumstàncies de conflicte armat (Comissió de Seguiment de l'Acord Interinstitucional, 2005).

D'altra part, l'art. 1 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere defineix la violència de gènere com aquella que, “com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, s'exerceix sobre aquestes per part dels qui siguen o hagen sigut els seus cònjuges o dels qui estiguen o hagen estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència”, i comprén “tot acte de violència física i psicològica, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat.”

Per tant, existeix una clara diferència en el nostre ordenament jurídic entre el que és la violència domèstica i la violència de gènere. La violència domèstica engloba aquelles conductes agressives que els membres d'un grup familiar exerceixen sobre altres membres que es troben en situació de desigualtat (menors, persones amb discapacitat o capacitats reduïdes, abusos de poder, etc.), mentre que la violència de gènere fa referència a aquelles conductes agressives dels homes dirigides contra les dones sota l'empara de les relacions de poder, domini o discriminació.

Així, sota el concepte jurídic de violència de gènere vigent hui dia en l'ordenament jurídic espanyol no s'inclouen moltes de les manifestacions observades per les Nacions Unides ni pel Consell d'Europa, com poden ser les violacions fora de l'àmbit de la parella, la mutilació genital, l'assetjament sexual o per raó de sexe en l'àmbit laboral, la violència institucional, la violència contra les dones en els conflictes armats, etc.

D'altra banda, són diverses les formes en les quals pot manifestar-se la violència de gènere. En aquest protocol, tindrem en compte les següents:

La violència directa, que és la més fàcilment recognoscible, es tracta d'un acte intencionat realitzat per una persona sobre una altra amb conseqüències visibles i invisibles i que en la seua manifestació més extrema, pot suposar la mort de la persona agredida. Concretament, els tipus de violència directa que s'han diferenciat són els següents:

- **Violència física:** tota acció de caràcter intencional que comporte mal i/o risc per a la integritat física de la persona receptora. L'arma d'agressió utilitzada pot ser un objecte, substàncies perilloses i el mateix cos de l'agressor.
- **Violència psicològica:** tota acció intencionada que comporte mal i/o risc per a la integritat psíquica de la persona receptora. Busca la desvaloració de la persona agredida i es manifesta de múltiples formes: insults, humiliacions, amenaces, menyspreu, privació de la llibertat i intimitat, etc., que poden ser expressades obertament o subtilment. La violència psicològica no deixa empremta física en el cos, però sí que produeix una deterioració en diversos aspectes de la vida de qui la pateix. Per tant, és més difícil reconèixer-la i avaluar els seus efectes. També s'han identificat pràctiques de dominació i violència masculina en la vida quotidiana, que s'han anomenat “micromasclismes”. Són “actituds de dominació” de difícil detecció, formes i maneres larvades i negades d'abús i imposició en la vida quotidiana que tenen efectes

devastadors en la vida de les dones [...], hàbils arts de domini, comportaments subtils o insidiosos, reiteratius i quasi invisibles que els homes executen permanentment” (Luis Bonino, revista *Los Micromachismos*, 2004: 1).

S'inclou també el ciberassetjament o assetjament a través de mitjans tecnològics o digitals (internet, xarxes socials i telefonia mòbil), també denominats per la doctrina científica com a supòsits de ciberviolència de gènere.

- **Violència econòmica:** tot acte o omisió que està destinada a controlar les accions i les decisions de la víctima sobre aspectes de la seua vida a través del control dels recursos econòmics i materials. Es tracta d'impedir l'accés a la informació sobre els recursos i el maneig dels diners i altres béns econòmics. El maltractament econòmic està sempre acompanyat del maltractament psicològic.

- **Violència sexual:** tota acció orientada a obligar la persona a mantindre intimitat sexual forçada. També pot anar acompanyada de violència psicològica i es duu a terme mitjançant la intimidació, la coacció, el xantatge o l'amenaça o qualsevol altre mecanisme que anul·le o limite la voluntat de la víctima. Es distingeixen principalment tres tipus:

- **Agressió sexual** (art. de 178 a 180 del CP): és una relació sexual no consentida, que s'aconsegueix per mitjà de violència o intimidació. El cas més paradigmàtic és la violació en les seues diferents formes.

- **Abús sexual** (art. de 181 a 183 del CP): s'inclouen aquells comportaments que es caracteritzen per la realització de conductes de contingut sexual sense fer ús de la violència o intimidació. El Codi Penal diferencia entre els abusos sense consentiment i aquells en els quals existisca engany o prevalença.

- **Assetjament sexual** (art. 184 del CP): es tracta de sol·licitar favors de naturalesa sexual, per a si o per a un tercer, en l'àmbit d'una relació laboral, docent o de prestació de serveis continuada o habitual, que causen en la víctima una situació objectiva i greument intimidatòria, hostil o humiliant. Aquest fet pot produir una sèrie de canvis en el comportament laboral de la víctima, com ara: evitar trobar-se tota sola amb l'assetjador, vigilar el que es diu, vestir-se d'una manera determinada, renunciar a acudir a alguns actes o reunions, etc. A més, en l'àmbit professional pot ser que la víctima siga acomiadada, que no siga ascendida o que siga amenaçada amb aquest tipus d'actes. Finalment, a nivell psicològic, poden donar-se en la víctima trastorns psicossomàtics.

Però darrere d'aquesta violència directa, es poden identificar diverses estructures que sostenen i possibiliten la violència masculista, però que no són causants directes d'aquesta. És el que es coneix com a **violència indirecta**, dins de la qual destaquem principalment dos tipus de violència:

- **Violència estructural:** és la violència en la qual no hi ha una persona emissora i una altra receptora de la violència, sinó que està en la base d'una estructura i es manifesta com un poder desigual. És, per tant, la que es veu reflectida en la injustícia i la desigualtat conseqüència de la pròpia estructura social. Des de la perspectiva dels Drets Humans en què es basa el Conveni d'Istanbul, no atendre les dones víctimes de manera adequada és una vulneració dels seus drets. No oferir la protecció necessària, la informació sobre els seus drets i els recursos disponibles, jutjar i qüestionar el

testimoniatge de les dones o que els qui atenguen no disposen de la formació adequada i necessària en aquesta matèria dificulta combatre la violència masclista.

- **Violència cultural o simbòlica:** tota manifestació que justifica, legitima i fa possible que existisca la violència directa i la violència estructural perquè suposa que aquestes manifestacions són considerades justes, necessàries i inevitables dins del sistema patriarcal. Aquesta violència es construeix des de tots els àmbits, mitjançant l'emissió de missatges, icones o signes que transmeten i reproduïxen relacions de dominació, desigualtat i discriminació que naturalitzen o justifiquen la subordinació i la violència contra les dones en la societat.

Considerem absolutament necessari i rellevant visibilitzar i tindre en compte els fills i filles de les dones que enfronten la violència com a víctimes directes d'aquesta. Durant anys, s'ha sol·licitat encaridament, tant per part de professionals com de moviments socials, protecció per a les i els menors, i que deixen de ser considerats simples testimonis de la violència, ja que pateixen les seues conseqüències com a víctimes directes. La Llei orgànica 8/2015 en matèria d'infància i adolescència ha introduït canvis que influeixen en el tractament d'aquests menors en el supòsit de violència de gènere, on ja es contemplen com a víctimes directes. Aquesta modificació es tindrà en compte en el disseny de les accions del present protocol.

4. PRINCIPIOS RECTORS DEL PROTOCOL

El Protocol contra la violència de gènere del municipi de Castelló s'inspira en els principis rectors següents que han de regir l'actuació coordinada en matèria de violència contra les dones:

- **Transversalitat.** La violència de gènere és un problema social estructural, no és un problema aïllat, afecta a dones de totes les edats i procedències i és comesa també per homes de totes les edats i procedències. Requereix un tractament multidisciplinari per part de totes i cadascuna de les institucions i transcendeix la pròpia atenció de les víctimes, sent necessària i estratègica la incorporació de la transversalitat en totes les fases d'intervenció previstes en aquest protocol: sensibilització, prevenció i presa de consciència; atenció integral, recuperació i apoderament, i denúncia pública i reparació.
- **Atenció integral.** S'entén com a atenció integral aquella que compleix els criteris següents:
 - **Detecció:** la formació de les persones professionals en aquesta matèria suposa anticipar-se a situacions de major gravetat a través de la detecció precoç de casos de violència masclista.
 - **Atenció de qualitat:** aquella que no es limita a la prestació de recursos, sinó que, des d'una actitud empàtica i sense jutjar ni qüestionar les persones, se'ls acompanye en processos d'apoderament i recuperació. Implica abordar la problemàtica des d'una visió de reconeixement dels drets humans de les dones, és a dir, reconèixer que són víctimes titulars de drets.
 - **Formació de professionals.** És imprescindible que les persones professionals que intervenen en el procés d'atenció de les dones que enfronten violència disposen d'una adequada formació en igualtat i violència masclista, permanent i actualitzada perquè

s'adeqüe a les noves realitats. També és fonamental que tot el personal que atén actue amb els mateixos criteris i discursos.

- Sensibilització i prevenció. La sensibilització pretén visibilitzar la violència de gènere, donant a conèixer i entendre les causes i intentant així que cada persona s'involucre activament en la seua erradicació. La prevenció no sols busca actuar sobre les causes, també ha d'actuar sobre els efectes, intentant evitar que ocórrega. Per això, per a previndre, la línia d'actuació passa necessàriament per l'educació i la formació, intentant així evitar la violència futura (Ministeri de Treball i Assumptes Socials, 2007:27,28).

- Coordinació i seguiment. De cara a donar una resposta eficaç, ràpida i integral, aquesta forma de violència necessita un tractament interdisciplinari, una intervenció coordinada i una acció conjunta de totes les instàncies municipals implicades a través d'instruments d'informació recíproca, transferència de coneixement i col·laboració mútua entre professionals. L'atenció integral no pot entendre's sense una bona coordinació entre els diferents serveis i professionals que intervenen en l'atenció de les dones. Hui dia, després de molts anys, som conscients que amb només atendre no és suficient. A més d'atendre, l'objectiu és secundar, acompanyar i sistematitzar el procés per a la seua anàlisi i posterior disseny de les polítiques públiques.

- Participació. S'ha de comptar amb la col·laboració i participació de les víctimes, directament o indirectament, en el disseny de l'atenció i dels itineraris de recuperació i reparació. És imprescindible conèixer de primera mà les necessitats d'aquestes dones i fugir de l'establiment de perfils estereotipats i de supeditar l'atenció i l'accés als recursos a aquests.

- Apoderament i autonomia. El treball amb les dones que enfronten aquest tipus de violència no es redueix a l'atenció immediata. S'ha d'iniciar un procés d'intervenció multidisciplinària i promoure recursos i instruments de socialització i recuperació que els permeten recuperar la seua identitat i desenvolupar un projecte vital fora del cercle de la violència, reconeixent i secundant sempre la seua capacitat per a adoptar les seues pròpies decisions i capacitats. Cal tindre en compte que, juntament amb les demandes explícites que presenten les dones quan acudeixen a algun dels serveis d'atenció, es poden identificar altres demandes implícites més relacionades amb processos de recuperació de l'autonomia i l'autoestima.

- Pluralitat i respecte a la diversitat. La intervenció haurà d'atendre la pluralitat d'identitats de les víctimes, especialment en casos de dones amb especial vulnerabilitat: dones majors, immigrants, dones que exerceixen la prostitució, dones amb discapacitat físicomotora, intel·lectual o psicosocial, dones amb necessitats especials... A pesar que el marc legal garanteix l'atenció a totes les dones sense cap mena de discriminació, la realitat ens demostra que moltes, de fet, no poden accedir als recursos i serveis. A més, per a garantir el dret de les dones amb necessitats especials a la informació i als recursos existents, és imprescindible adaptar els serveis (ajudes per al transport, acompanyaments, intèrprets de llengua de signes, documents en braille, traducció simultània, etc.). El respecte a la pluralitat i a la diversitat ha de tindre en compte les característiques personals i les circumstàncies particulars de les usuàries.

- Defensa de l'interès de les i dels menors. Els últims canvis legislatius en matèria de protecció de la infància, aplicats mitjançant la Llei orgànica 8/2015, de 22 de

juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i adolescència, reconeixen directament els/les menors, fills/es de dones víctimes de violència de gènere, com a víctimes directes. Per això, estan en ple dret de rebre la mateixa atenció i recursos que les seues mares, buscant així garantir el seu correcte desenvolupament, benestar i protecció integral. Per tant, i atés l'interès superior dels xiquets, xiquetes i adolescents proclamat en la Llei 3/2005, de 19 de febrer, d'atenció i protecció a la infància i adolescència, s'adoptaran les mesures necessàries.

- Seguretat i protecció. Les intervencions hauran de guiar-se de manera que prevalga la integritat personal de les dones víctimes de violència de gènere i la dels seus fills i filles que estan sota la seua guarda i custòdia. D'altra banda, en tot el procés d'intervenció s'haurà d'assegurar la confidencialitat i s'haurà d'informar sobre el seu dret a la protecció de dades personals i sobre l'ús que se'n donarà, sense oblidar que l'objectiu fonamental, per damunt de tot, és protegir la víctima.
- Garantia pressupostària. L'Ajuntament de Castelló, mitjançant el present Protocol de coordinació municipal, s'obliga a mantindre dins del respecte a les seues respectives competències, un compromís de finançament que permeta un compliment eficaç i eficient dels compromisos que es recullen en aquest Protocol.

5. ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL PROTOCOL

5.1. Àmbit objectiu

Aquest Protocol s'aplica sobre casos de violència de gènere, segons la seua definició en l'article 1 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere: "tot acte de violència física i psicològica, incloses les agressions a la llibertat sexual, les amenaces, les coaccions o la privació arbitrària de llibertat".

Per tant, les diferents manifestacions de la violència de gènere són les següents:

- Violència física: colps, puntades, punyades, espentes i qualsevol altre acte que vaja dirigit a produir un dolor físic per a la víctima, encara que no apareguen marques duradores en el seu cos.
- Violència psicològica i social: humiliacions, coaccions, amenaces, menysvaloracions, aïllament d'éssers estimats, privació de llibertat, control i assetjament mitjançant xarxes socials, o qualsevol altre acte dirigit a minar l'autoestima i l'estabilitat emocional de la víctima, o a controlar-la.
- Violència econòmica: control dels comptes bancaris (de la víctima o de la parella), explicacions en gastar els diners de la víctima, utilització dels diners comuns o propis de la víctima sense el seu consentiment per a benefici de l'agressor, etc.
- Violència sexual: exigències per a tindre relacions sexuals sota amenaces o coaccions, manteniment de relacions sexuals sense el consentiment de la víctima, emprant o no la força física, o substàncies que minven la seua voluntat o consciència.

5.2 Àmbit subjectiu

Les persones víctimes de violència de gènere ateses per aquest Protocol són les dones víctimes (i els seus fills/es), empadronades i/o residents al municipi de Castelló. La prioritat serà conduir-les a través d'uns determinats itineraris de prevenció, detecció, atenció i protecció d'aquestes.

Les persones que exerceixen la violència de gènere descrita anteriorment, tal com indica la Llei orgànica esmentada, només poden ser “els qui siguen o hagen sigut els seus cònjuges o dels qui estiguen o hagen estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència.”

Com a conseqüència, el rang de cobertura de la Llei orgànica i del present Protocol regit per aquesta, està limitat a la violència de l'home cap a la dona produïda en l'àmbit de la parella, sense contemplar altres àmbits com el laboral i social.

6. OBJECTIUS DEL PROTOCOL

L'objectiu general d'aquest protocol, tal com ja s'ha exposat, consisteix a establir procediments d'actuació i coordinació dels diferents departaments i serveis implicats en la intervenció de casos de violència contra les dones al municipi de Castelló i formalitzar aquests procediments.

En definitiva, garantir una intervenció coordinada, especialitzada, integral, de qualitat i amb enfocament de gènere des de totes les institucions i agents amb presència en l'entitat local que intervenen enfront de la violència contra les dones. I, així mateix, millorar les condicions de vida de les dones víctimes de violència de gènere i de les persones a càrrec seu.

Com a objectius específics, podem definir els següents:

- Identificar els serveis municipals d'atenció als quals acudir quan es detecta una situació de violència de gènere.
- Aclarir competències i responsabilitats dels departaments i serveis intervinents.
- Establir mecanismes de coordinació i criteris d'actuació. Desenvolupar una estratègia d'acció comuna, una mateixa metodologia de treball, procediments i formes d'actuació coneguts, compresos i compartits.
- Establir pautes per a l'actuació coordinada de les diferents entitats i departaments que a nivell local intervenen amb dones víctimes de violència de gènere i les seues filles i fills, amb vista a millorar la qualitat en l'atenció i l'aprofitament dels recursos.
- Definir de forma consensuada les competències i funcions entre instàncies municipals i compartir amb la resta dels agents responsables aquestes funcions.
- Afavorir la col·laboració i l'intercanvi d'experiències i bones pràctiques dels organismes que a nivell municipal estan implicats en l'atenció a les víctimes.

- Promoure el coneixement i compliment de les pautes a seguir per professionals de les diferents institucions i departaments que intervenen amb les víctimes a nivell local.
- Donar una resposta homogènia a la violència des de totes les parts que intervenen en el seu abordatge.
- Expressar el rebuig públic a la violència i sensibilitzar la ciutadania sobre l'impacte d'aquesta realitat al municipi de Castelló, eliminant els prejudicis i estereotips masclistes i misògins que hi existeixen.
- Afavorir la protecció efectiva i immediata (a tots els nivells), així com preservar la seua intimitat i privacitat, elements bàsics per a començar el procés per a la seua recuperació integral.

7. DRETS DE LES DONES VÍCTIMES DE LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

De conformitat amb la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, es consagren i garanteixen a les dones i menors a càrrec seu que són o han sigut víctimes de violència de gènere els drets següents:

- Dret a rebre informació, assessorament i atenció adequada a les seues necessitats i en el menor temps possible.
- Dret a rebre informació des dels Serveis Socials sobre els recursos d'atenció, d'emergència, de suport i acolliment i de recuperació integral per a elles i les seues filles i fills i la forma d'accés a aquests.
- Dret al fet que es preserve en tot moment la seua intimitat i la confidencialitat de les dades personals de les quals poguera derivar-se la seua identificació o localització, així com les referents als fills i filles menors que estiguen sota la seua guarda i custòdia, de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre.
- Dret a rebre còpia de la denúncia, part de lesions i altres documents d'interès emesos per les diferents instàncies, així com rebre la informació per escrit dels drets que l'emparen.
- Dret al fet que se li emeta un informe sobre la situació de violència de gènere detectada.
- Dret al fet que siga explorat el seu estat psicològic i que se li proporcione atenció especialitzada.
- Dret a rebre protecció i seguretat i a ser acompanyada, quan siga necessari, per personal professional, tant ella com els seus familiars, si escau.
- Dret a no declarar en presència del seu agressor i a utilitzar tots els mitjans que garantisquen la seua seguretat i benestar emocional.
- Dret a no veure's obligada a relatar els fets de manera reiterada.
- Dret al fet que cada organisme, servei o professional que realitze la primera atenció a la víctima pose en funcionament els mecanismes d'atenció integral, comunicant-ho a la resta de professionals competents, tan prompte com siga possible.

- Dret a ser atesa de manera immediata per personal especialitzat i, en tot cas, que es garantisca durant els temps d'espera, la integritat, benestar físic i psicològic i el dels seus fills i filles.
- Dret a accedir a la xarxa de recursos, serveis i ajudes públiques a favor de les víctimes de violència de gènere.
- Dret a la defensa jurídica gratuïta, especialitzada i immediata per a víctimes de violència de gènere quan siga procedent.
- Drets laborals i prestacions de la Seguretat Social, com a treballadora per compte propi o d'altri, o com a funcionària: reducció de jornada, reorganització del temps de treball, canvi de centre amb reserva de lloc de treball, suspensió de la relació laboral amb reserva de lloc de treball o excedència, a fi de garantir la seua protecció o l'exercici del seu dret a l'assistència social integral, dret a l'extinció del contracte amb dret a prestació per desocupació.
- Dret al fet que les faltes de puntualitat i absències del lloc de treball es consideren justificades.
- Dret a formular denúncia i a sol·licitar ordre de protecció o qualsevol altra mesura cautelar que previnga la comissió de futures conductes delictives i que garantisca la protecció i seguretat de la dona víctima de violència de gènere i, en el seu cas, de les persones que d'ella depenguen (menors i persones incapacitades).
- Dret a l'escolarització immediata de filles i fills i/o dels/les menors a càrrec seu, que es veguen afectats/ades per un canvi de residència com a conseqüència de la violència patida, assegurant en tot moment la confidencialitat de les dades.
- Dret a ser considerades com a col·lectiu preferent en matèria d'accés a l'habitatge.

8. INTERVENCIÓ I ACTUACIÓ COORDINADA DELS DEPARTAMENTS MUNICIPALS COMPETENTS EN L'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Aquest protocol es basa en els principis de coordinació i col·laboració interna municipal enfront de la violència de gènere. L'actuació coordinada de les entitats i departaments municipals que intervenen amb dones víctimes de violència de gènere i les seues filles i fills, implica establir pautes i criteris ben definits amb la finalitat d'aconseguir millorar la qualitat en l'atenció d'aquestes persones i el millor aprofitament dels recursos dels quals es disposen.

Per a això, els diversos dispositius professionals de les àrees o negociats municipals en matèria d'Igualtat, Serveis Socials, Benestar Social, Ocupació o Policia Local, entre d'altres, del municipi de Castelló, es comprometen a:

- Impulsar les accions per a la detecció i intervenció, tant amb la dona víctima de violència de gènere, o en situació de risc, com amb els seus fills i filles.
- Elaborar directrius d'actuació específiques per a cada àmbit intervinent.
- Garantir la sensibilització i formació continuada a totes les persones professionals en matèria d'igualtat i violència de gènere, així com la relativa a l'atenció a dones amb discapacitat, immigrants i persones en situació d'exclusió social.

- Intercanviar la informació necessària, entre les persones professionals, per a la prevenció, detecció, assistència i persecució dels actes de violència de gènere.
- Realitzar els informes necessaris, cadascun en l'àmbit de les seues respectives competències.

De conformitat amb l'art. 2 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, les àrees d'intervenció que s'han de desenvolupar pels poders públics en l'àmbit territorial que els corresponguen són: *Prevenció i Sensibilització* per a l'erradicació; *Detecció*; *Intervenció* per al tractament integral de les víctimes (informació, assistència social integral, justícia gratuïta, drets laborals i prestacions de seguretat social, programes específics d'ocupació i drets econòmics), i finalment, *Seguiment* fins a la recuperació de la víctima.

La xarxa de recursos implicada en aquest protocol per a afrontar la violència sobre la dona i la dels seus descendents és variada i diversa, i l'actuació es fa des de diferents àmbits, si bé en aquest protocol, pel seu caràcter eminentment intrainstitucional, ens centrarem en el tractament de la intervenció coordinada dels negociats o serveis únicament de naturalesa interna municipal.

Des d'una perspectiva global —municipal i supramunicipal—, els àmbits d'intervenció i recursos en matèria de violència de gènere amb els quals es compta al municipi de Castelló de la Plana, són els següents:

ÀMBIT	RECURSOS
ÀMBIT DE RECURSOS ESPECIALITZATS DONA	Servei d'Igualtat d'Oportunitats (SIO) Centre Dona 24 Hores Servei ATENPRO (Teleassistència mòbil)
ÀMBIT POLICIAL	Polícia Local Polícia Nacional, Unitat de la Família i Dona (UFAM) Guàrdia Civil
ÀMBIT DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS	Serveis Socials Municipals de Base
ÀMBIT DE BENESTAR SOCIAL	Conselleria de Polítiques Inclusives Prevenció de Trastorns Addictius Coordinació de Projectes Socials Cooperació Social i Solidaritat Atenció a la Dependència i Discapacitat Inclusió Social Família i Infància Dinamització Comunitària

	Convivència Social i Interculturalitat Joventut Gent Major
ÀMBIT D'OCUPACIÓ	Agència de Desenvolupament Local Servei Valencià d'Ocupació i Formació (LABORA)
ÀMBIT JUDICIAL	Jutjats de violència sobre la dona Jutjats de guàrdia Fiscalia Provincial (Fiscalia VG) Oficina d'Assistència a Víctimes del Delicte (OAVD) Col·legi d'Advocats / Torn d'ofici
ÀMBIT SANITARI	Serveis sanitaris d'atenció primària, especialitzada i hospitalària
ÀMBIT RESIDENCIAL	Centre protecció dones Vivendes tutelades
ÀMBIT DE RECURSOS ASSOCIATIUS	Associacions i entitats públiques i privades que treballen en matèria de violència de gènere

8.1. Servei d'Igualtat d'Oportunitats (SIO)

8.1.1. Finalitat

El Servei d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes (SIO) té com a finalitat impulsar la igualtat real de dones i homes, articulant, a través de programes i projectes, una cultura dels drets humans de les dones entre la ciutadania i generant el dret a la consciència i a la identitat positiva i autònoma de gènere.

Per a això, l'Ajuntament compta amb un instrument transversal, "el Pla d'Igualtat d'Oportunitats", que defineix les accions proposades que des dels diferents departaments municipals aprofundeixen i impulsen l'avanç de la ciutat cap a la igualtat real i efectiva, per un període de temps de quatre anys.

8.1.2. Línies d'intervenció en igualtat

El Servei d'Igualtat desenvolupa les línies d'intervenció següents:

1) Projectes de sensibilització, de conscienciació i d'educació social sobre els drets i oportunitats que tenim homes i dones i quins no estan conquistats. Dibuixar en quina posició de gènere se situen dones i homes en el moment present.

2) Formació per a la igualtat efectiva de dones i homes i formació per a la prevenció, identificació primerenca i atenció en violències masclistes (físiques, emocionals i/o sexuals).

La formació en les dos matèries es desenvoluparà en dos àmbits: educatiu i comunitari, mitjançant estratègies diferenciades segons el públic objectiu.

En un altre pla, és missió del Servei d'Igualtat impulsar la formació en igualtat i violències masclistes a tot el personal de l'Ajuntament de Castelló, en col·laboració amb el departament municipal de Formació.

3) Atenció individual a les dones del municipi que la sol·liciten i presenten dificultats quant als recursos per a eliminar en les seues pròpies vides les desigualtats i afrontar les violències masclistes en qualsevol de les seues manifestacions.

4) Desenvolupament de l'apoderament de les dones; dret al poder personal i col·lectiu: generar recursos i oportunitats individuals i grupals per a avançar en el propi desenvolupament, estimulants la participació en organitzacions per a eliminació social de les causes que condueixen a desigualtats i violències masclistes.

8.1.3. Metodologia comunitària

Per a fer efectives les línies d'intervenció enunciades, es fa imprescindible una interlocució permanent amb els diferents agents: ciutadania, funcionariat, moviments associatius feministes i per la igualtat, associacionisme sectorial, administracions de l'àmbit educatiu, sanitari i social, responsables polítics municipals dels diferents sectors d'activitat, etc.

La metodologia comunitària permet teixir xarxes d'informació-acció-participació, que són imprescindibles perquè la sensibilització per a la igualtat i la prevenció de la violència masclista siguen una realitat que arribe cada vegada a més ciutadans i ciutadanes.

8.1.4. Metodologia per al treball intern en l'Ajuntament

El treball quotidià es basa en l'impuls de processos de treball transversals, interdepartamentals i participatius a l'interior de l'Ajuntament, amb capacitat d'analitzar, valorar i gestionar els impactes de gènere de les polítiques públiques locals en matèria d'igualtat.

El Pla d'Igualtat Municipal i l'Informe Anual d'Impacte de Gènere dels Pressupostos municipals són les eines operatives per a fer realitat aquesta metodologia transversal.

Recollint el treball i la informació que faciliten les dos eines esmentades, el SIO es constitueix com la unitat de referència i coordinació de la igualtat en l'àmbit municipal.

8.1.5. Línies d'intervenció en prevenció-detecció primerenca i atenció en violències masclistes

Les dones que pateixen violències de gènere i/o masclistes resulten objectiu d'atenció prioritària per part del SIO. Per a la seua atenció, hi ha dissenyats serveis d'atenció psicològica, jurídica i social que, prèvia demanda, atenen situacions de violències masclistes de diferent envergadura, amb independència que la dona decidisca, una vegada informada, presentar la denúncia corresponent.

El SIO persegueix la vocació de constituir-se com a porta d'entrada o atenció primària per a la ciutadania en matèria de violències de gènere, de tota naturalesa: física, psicològica, econòmica, sexual, institucional i estructural.

Per a fer efectiu aquest objectiu, és imprescindible una estreta col·laboració amb tot el sistema públic de protecció en matèria de violència de gènere que, articulats entre si, treballen en l'acció d'una atenció integral a la dona.

“L'atenció integral” resulta ser un dels principals factors protectors per a previndre les violències de gènere o perquè els seus efectes no resulten mortals per a les dones.

L'atenció integral comença amb una detecció primerenca i un procés de presa de consciència d'estar patint-la i finalitza quan la dona és autònoma per a dirigir la seua pròpia vida i la dels seus fills/es, si n'hi haguera.

L'objectiu central del SIO en matèria de violència consisteix a proporcionar el contacte inicial i totes les intervencions d'atenció i/o mediació que siguin oportunes per a millorar el procés de protecció a la dona enfront de les seues violències, a nivell local.

El treball de coordinació intern municipal (Benestar Social, Joventut, Ocupació, Convivència, Habitatge, Policia Local, Prevenció Trastorns Addictius, etc.), en matèria d'atenció a les violències masclistes, és la baula prèvia necessària per a l'establiment d'un protocol major, a nivell de recursos que existeixen i atenen a la ciutat, que compte amb mecanismes definits per a la detecció primerenca i la prevenció.

El SIO elaborarà un itinerari personalitzat per a la víctima en què es contemple la seua situació personal, professional i familiar, amb la finalitat de poder cobrir les seues necessitats de la forma més eficient possible.

8.1.6. Procediment d'intervenció del SIO en atenció a dones víctimes de violència de gènere

Les dones que pateixen violència de gènere accedeixen al servei per via telefònica, presencial o derivades per algun professional de l'Ajuntament de Castelló.

La primera atenció és social o jurídica, segons la demanda d'ajuda plantejada.

Realitzada la primera visita i la presa de dades, la professional valora si correspon una actuació d'un altre professional municipal, inclosa l'atenció psicològica segons el nivell de suports necessaris i els existents, i es determina un itinerari de consultes internes i/o externes al mateix Ajuntament.

Com a procediment general, la primera valoració que cal tindre en compte és relativa a:

- si l'atenció deriva d'una situació d'urgència o crisi reconeguda

- si es tracta d'una consulta quotidiana d'una dona que planteja una situació de maltractament de llarga duració; o que no reconeix la situació de violència que pateix, sinó més aviat planteja malestars inespecífics.

Les actuacions que es deriven de cadascun d'aquests dos supòsits són ben diferents.

En el primer cas es procedeix a la derivació als Centres Dona 24 H com a porta d'entrada al sistema de protecció pròpiament dit.

En el segon cas es procedeix mitjançant una atenció de la dona en els sistemes d'informació jurídica i/o social.

a) Informació jurídica

La dona és atesa per una assessora jurídica que informa la víctima sobre algun dels supòsits següents:

Procediment de denúncia, atestat policial, valoració del risc, part de lesions, ordre de protecció, tractament penal de la violència de gènere, responsabilitat civil de la violència de gènere, indemnitzacions per lesions patides, dret de les dones víctimes de violència de gènere quant a custòdia de fills/es, situació jurídica dels fills/es de les víctimes de violència de gènere, aspectes rellevants del nou Estatut de la víctima del delictes, protecció de dades de la víctima, tràmits legals i conseqüències jurídiques, socials i psicològiques de la separació i/o divorci.

Qualsevol aspecte que incidisca en un complet assessorament dels mitjans legals que existeixen per a la seua protecció i la dels seus fills/es.

b) Informació social

La dona és atesa per una Diplomada Universitària en Treball Social (d'ara en avant (DUTS) que realitza un estudi de la situació sociofamiliar de la víctima quant a les seues necessitats i les dels seus fills i filles. Aquesta determinarà quin grau de vulnerabilitat té la víctima sobre la base dels aspectes que indiquen risc en la seua situació familiar particular; oferirà informació, orientació i assessorament dels drets i recursos existents a la Comunitat Valenciana; emetrà propostes respecte de les prestacions i recursos als quals es pot accedir, tant econòmics com assistencials, d'ocupabilitat, habitatge, educació, sanitat, etc.; crearà especialment un itinerari especialitzat per a la dona, i derivarà i coordinarà amb les diferents institucions i serveis del municipi que puguen ser adequats i necessaris en el procés de reconstrucció de la seua vida.

c) Atenció psicològica

La dona acudeix al servei derivada per l'assessora jurídica o la DUTS del Servei d'Igualtat, que han efectuat la primera entrevista. El servei és prestat per una psicòloga especialitzada en violència de gènere mitjançant sessions quinzenals, amb una duració

aproximada d'una hora i una previsió de sis mesos d'intervenció; si està justificada i resulta possible, es pot prorrogar el temps d'atenció.

Les dones tenen a la seua disposició un programa d'atenció psicològica que les ajuda a prendre consciència de la situació que pateixen i a afrontar-la de la forma menys disruptiva possible.

Es treballa el concepte de Violència de gènere, el concepte de Poder i d'Autonomia personal. A més, constitueix un suport en la recuperació o adquisició d'habilitats i capacitats que els permeten aconseguir l'autonomia i la normalització en la vida social, laboral, relacional, etc.

Es tracta d'un recurs terapèutic especialitzat per a l'obertura de vies de recuperació de les dones que estan patint o han patit violència de gènere i, complementàriament, es poden atendre menors dependents d'elles que hagen patit la mateixa violència, amb una autorització formal prèvia del tutor/a del/la menor.

Finalment, aquest recurs està capacitat per a l'emissió d'informes sobre l'estat de la víctima —amb el consentiment previ d'aquesta— als diferents departaments municipals o altres organismes externs que treballen en la protecció a nivell judicial, econòmic, social o policial.

8.1.7. El Servei d'Igualtat d'Oportunitats contacta i deriva

Davant la decisió de la dona d'eixir de la situació de maltractament i després de la valoració del risc, amb el consentiment de la dona, i si es considera oportú després d'una anàlisi personalitzada, s'informa el Centre Dona 24 Hores per a anticipar les circumstàncies de la dona que han sigut conegudes i la seua derivació.

Davant d'una situació d'urgència amb risc immediat en la qual es requereix un reconeixement mèdic i part de lesions, es contacta amb la Policia Local per a l'acompanyament al centre sanitari i, en el seu cas, el posterior acompanyament al Centre Dona 24 Hores.

En definitiva, el SIO és el negociat municipal sobre el qual pivota i es coordinen els recursos que atenen dones víctimes de violència de gènere. Per consegüent, es troba vinculat i en estreta relació amb la Policia Local, Serveis Socials, Agència de Desenvolupament Local, Joventut i les diferents instàncies compreses en Benestar Social (Família i Infància, Dinamització Comunitària...).

Així mateix, en el supòsit de defunció de la dona víctima de violència de gènere i en el seu cas, dels fills o filles menors, el SIO serà l'encarregat d'iniciar la tramitació i coordinació de la gestió amb els serveis municipals oportuns.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.2. Àmbit de Seguretat. Policia Local

L'actuació de la Policia Local és important per a aconseguir la confiança de la víctima amb el sistema, d'ací la importància d'aspectes, com ara la formació en violència de gènere, la coordinació dels cossos policials i dels serveis socials, sanitaris, judicials i d'igualtat.

Per això, és d'extraordinària importància que el primer contacte de la víctima amb el sistema siga el més adequat i menys lesiu possible per a ella, cree la confiança necessària i evite en tot cas la doble victimització.

Per la seua comesa la Policia Local té un major coneixement real del nucli poblacional, pel contacte directe que manté amb la ciutadania, per la qual cosa ens trobem davant d'un recurs imprescindible per a la protecció de les víctimes enfront de les agressions físiques i, en moltes ocasions, és el mateix veïnat el que notifica a la Policia Local la situació de violència de gènere que han presenciada; aquesta actuació ciutadana és cada vegada més freqüent perquè la ciutadania comença a adquirir consciència d'aquesta greu problemàtica que ens afecta.

En aquest àmbit de seguretat, és obligada la referència a una sèrie d'importants documents que determinen i delimiten el procediment d'actuació i intervenció de la Policia Local de l'Ajuntament de Castelló:

- L'Acord específic de col·laboració entre el Ministeri de l'Interior (Secretaria d'Estat de Seguretat) i l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la incorporació del Cos de Policia Local al Sistema de seguiment integral dels casos de violència de gènere (de 9 de novembre de 2011).

- El Protocol de col·laboració i coordinació entre la Comissaria Provincial del Cos Nacional de Policia i la Policia Local de l'Ajuntament de Castelló, per a la protecció de les víctimes de violència de gènere (de 23 de març de 2011).

Els anteriors documents no determinen i delimiten l'actuació i intervenció de la PLCS en matèria de violència de gènere, pendent de desenvolupar mitjançant aquest protocol. Determinen únicament aspectes relatius a les víctimes amb ordre de protecció i al funcionament coordinat en aquesta matèria amb el CNP.

Altres documents que regeixen l'actuació policial amb caràcter de gènere són: la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere i la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

En desenvolupament d'aquest protocol es treballarà en la constitució d'un grup especialitzat de la Policia Local en l'atenció a les dones de violència de gènere i als seus fills i filles.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere

8.2.1. Funcions i procediment d'actuació de la Policia Local

A) En l'àmbit de la protecció

Atenció primària després de l'agressió

Es realitza assistència immediata a la víctima en el lloc dels fets. **Si no hi ha lesions**, es trasllada la víctima a les dependències de la Policia Nacional per a una possible denúncia; a més, la Policia Local assessora i informa la víctima sobre els recursos existents per a la seua protecció a tots els nivells.

Si hi ha lesions, es trasllada la víctima al centre sanitari, romanent amb ella en tot moment mentre es troba en el centre mèdic; posteriorment se l'informa i assessora dels recursos que se li poden prestar per a la seua protecció i finalment se li acompanya a posar la denúncia.

Si existeixen filles o fills menors dependents de la dona maltractada, es gestiona la seua custòdia si la víctima no pot fer-se'n càrrec, bé mitjançant les persones que designe o bé a través dels Serveis Socials (que atenen exclusivament entre setmana al matí), i es posen els fets en coneixement de la Fiscalia de Menors.

Respecte a l'agressor, es procedeix a la seua detenció i a la pràctica de diligències judicials contra ell.

La tramitació de la denúncia va acompanyada d'una valoració de la situació de risc de la víctima. La valoració del risc es realitza mitjançant un barem predeterminat per un sistema automatitzat policial que es diu Sistema Integrat de Violència de Gènere, que analitza les dades rellevants de la investigació policial amb referència al fet, a la víctima, i als antecedents, que combina gravetat i freqüència i d'aquesta manera es determina la intensitat del risc que pot ser: extrem, alt, mitjà, baix i no apreciat.

Mesures de seguretat segons el risc

a) NO APRECIAT

Obligatòries:

➤ les mateixes mesures policials de tipus operatiu i assistencial que per a qualsevol altra persona denunciant, especialment informació de drets i de recursos a la seua disposició, generals i especialitzats, i dins d'aquests últims es troba el telèfon d'assistència per a la dona víctima de violència de gènere i derivació als serveis locals per a atenció a les dones víctimes de violència de gènere.

b) BAIX

Obligatòries:

- les mateixes que per al nivell de risc no apreciat, i a més:
- Contacte permanent (24 hores) amb les Forces i Cossos de Seguretat més pròxims.
 - Contactes telefònics esporàdics amb la víctima.
 - Comunicació a l'agressor que la víctima disposa d'un servei policial de protecció.
 - Informació precisa sobre el servei de teleassistència mòbil.
 - Recomanacions sobre autoprotecció i maneres d'evitar incidents.

Complementàries:

- Contactes personals, esporàdics i discrets amb la víctima (acordar amb ella la conveniència d'emprar o no uniforme i/o vehicles amb distintius).

- Confecció d'una fitxa amb les dades rellevants de la víctima i de l'agressor, que s'ha d'actualitzar amb cada canvi que es produïska.
- Acompanyament al denunciat a recollir efectes al domicili si l'Autoritat Judicial acorda la seua eixida d'aquest.
- Entrevista personal amb la víctima pel responsable de la seua protecció (personal VIOGEN).

c) MITJÀ

Obligatòries:

➤ les mateixes que per al nivell baix, i a més:

- Vigilància ocasional i aleatòria en domicili i lloc de treball de la víctima, així com en entrades i eixides dels centres escolars dels fills/es.
- Acompanyament a la víctima en totes les actuacions de caràcter judicial, assistencial o administratives que necessite i que es preveja la coincidència amb el seu agressor.
- Ensinistrament de la víctima en mesures d'autoprotecció.
- Procurar que es facilite a la víctima un terminal mòbil (servei de teleassistència).

Complementàries:

- Comprovació periòdica del compliment per l'agressor de les mesures judicials (cautelars o de seguretat).
- Entrevista amb el personal de Serveis Assistencials que atenen la víctima/punts d'atenció municipal, per a identificar altres maneres efectives de protecció. Mesa per a l'erradicació de la violència de gènere. Comissió d'atenció i seguiment.

d) ALT

Obligatòries:

➤ les mateixes que per al nivell mitjà, i a més:

- Vigilància freqüent i aleatòria en el domicili i lloc de treball de la víctima, així com en entrada/eixida dels centres escolars dels fills/es.
- Si no ho ha fet, insistir a la víctima en el seu trasllat a un centre d'acolliment o al domicili d'un familiar durant els primers dies, especialment si no s'ha procedit a la detenció de l'autor.
- Control esporàdic dels moviments de l'agressor.

Complementàries:

- Contactes esporàdics amb persones de l'entorn de l'agressor: família, lloc d'oci...
- Procurar que es faciliten dispositius electrònics per a la vigilància de l'agressor.

e) EXTREM

Obligatòries:

➤ les mateixes que per al nivell alt, i a més:

- Protecció permanent de la víctima durant l'emergència, fins que les circumstàncies de l'agressor deixen de ser una amenaça imminent.
- Control intensiu dels moviments de l'agressor, fins que deixi de ser una amenaça imminent per a la víctima.
- Vigilància intensiva en entrada/eixida dels centres escolars dels fills/es, si escau.

Programa VIOGEN

La Unitat de Protecció a les Víctimes de Violència de Gènere (VdG), coneguda com el Grup VioGen, aborda la violència de gènere des de la protecció a dones, a les quals l'autoritat judicial els ha concedit una ordre de protecció.

El Programa VIOGEN, que és un sistema de seguiment integral en els casos de violència de gènere que emana de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior, es va posar en funcionament el 26 de juliol del 2007, en compliment del que estableix la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i els seus objectius són:

- Aglutinar les diferents institucions públiques que tenen competències en matèria de violència de gènere.
- Integrar tota la informació d'interès que s'estime necessària.
- Fer predicció del risc.
- Atés el nivell de risc, realitzar seguiment i protecció a les víctimes en tot el territori nacional.
- Efectuar una labor preventiva quant a la protecció de la víctima, emetent avisos, alertes i alarmes, a través del "Subsistema de Notificacions Automatitzades", quan es detecte alguna incidència o esdeveniment que pugui posar en perill la integritat de la víctima.

En definitiva, es busca o pretén establir una espessa xarxa que permeti el seguiment i protecció de manera ràpida, integral i efectiva de les dones maltractades, i dels seus fills i filles, en qualsevol part del territori nacional.

L'avaluació de risc, com hem indicat, ve donada pel programa VIOGEN, al qual poden accedir no sols les Forces de Seguretat de l'Estat, sinó també:

- Els òrgans judicials
- El Ministeri Fiscal
- Els especialistes en Policia Judicial
- Les Administracions penitenciàries i els centres d'inserció social
- Les Unitats de Coordinació i les Unitats de Violència contra la dona de les delegacions i subdelegacions del Govern
- Les unitats de valoració forense
- Els serveis assistencials
- Les oficines d'atenció a les víctimes de delictes

- Els serveis socials i serveis d'igualtat de les entitats locals, exclusivament en l'àmbit de protecció de les víctimes de violència de gènere en el seu territori

No obstant l'anterior, és possible que la víctima no haja denunciat, o bé que no s'haja produït encara cap agressió física, i per això l'avaluació de riscos no pot realitzar-se pel programa VIOGEN, en tal cas la Policia Local haurà de derivar —amb una autorització prèvia de la víctima— tots els recursos municipals existents per al seu tractament.

B) En l'àmbit formatiu

La Policia Local està integrada en la Comissió Interdepartamental de l'Ajuntament sobre ciutadania i en aquesta comissió es treballa en l'adopció de mesures i programes per a millorar la igualtat de gènere, participant en l'elaboració del Pla d'Igualtat. En el Pla de Ciutadania també s'adopten mesures en favor de les víctimes de violència de gènere, i control estadístic, i la seua participació en la Comissió Interdepartamental es treballa mitjançant contacte permanent amb el Servei d'Igualtat.

La Policia Local de l'Ajuntament de Castelló té una Escola de formació per a agents, en la qual es planifiquen els cursos sobre protecció i s'imparteixen cursos de formació per al tractament víctimes de violència de gènere, igualtat de gènere en tots els àmbits i tractament i protecció de col·lectius marginats, desfavorits i col·lectius d'odi per la seua especial vulnerabilitat.

Els cursos s'imparteixen per personal especialitzat segons la matèria de què es tracta, i es proporciona als/les agents des de formació bàsica en igualtat, com ara llenguatge inclusiu i no sexista, fins a cursos especialitzats vinculats a temes mèdics.

També estan connectats amb el Ministeri de la Presidència, Relacions amb les Corts i Igualtat, per al desenvolupament de cursos formatius.

Els/les agents de la Policia Local reben periòdicament formació sobre igualtat de gènere i sobre el tractament especial que s'ha de dispensar a les víctimes de violència de gènere, a través de l'Escola.

Al Parc infantil per a la conducció responsable que es desenvolupa a les dependències de la Policia Local, es treballen de manera especial la igualtat i el llenguatge no sexista, a través de fitxes i imatges. S'imparteixen sempre per un home i una dona.

Per la seua pròpia activitat aquest departament, en relació amb les prestacions per a víctimes de violència de gènere, treballa en la important àrea d'intervenció per a la protecció física de la víctima, i per l'àmplia activitat formativa que desenvolupen, també intervé en l'àrea de prevenció i sensibilització.

8.2.2. La Policia Local CS contacta i deriva

Per a atendre les diferents necessitats de les dones, des de la Policia Local es faran les derivacions als recursos següents —amb l'autorització prèvia de la víctima—, per mitjà de contacte telefònic amb el recurs o directament acompanyant la víctima:

- en cas d'assessorament jurídic: Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte, Servei d'Igualtat d'Oportunitats, Centre Dona 24 Hores i Col·legi d'Advocats (torn d'ofici).
 - si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL.
 - en cas d'atenció psicològica a les dones víctimes i menors al seu càrrec: Servei d'Igualtat d'Oportunitats / Centre Dona 24 Hores / Centres Municipals de Serveis Socials / Centre de Salut.
 - en cas de lesions i de necessitat de comunicat de lesions: Centre de Salut.
 - davant de la necessitat imminent d'allotjament alternatiu, es contactarà amb Centre Dona 24 Hores.
 - en casos de violència de gènere o possibles casos de violència de gènere SENSE denúncia (la dona no desitja fer-la), derivació al SIO, Serveis Socials Municipals i Centre Dona 24 Hores i fer diligències de prevenció o atestat a l'autoritat judicial competent, en aquest cas al Jutjat de Violència, informant de les situacions de violència detectades.
 - en casos de necessitat d'atenció de serveis socials, es deriva a Serveis Socials municipals.
- Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

8.3. Àmbit d'Atenció dels Serveis Socials Base

Els Serveis Socials Generals estan situats en els diferents barris de la ciutat. En l'actualitat hi ha 6 CMSS a la ciutat de Castelló. Són centres als quals pot dirigir-se qualsevol persona empadronada al municipi de Castelló davant d'un problema o necessitat de caràcter social. Estan formats per equips interdisciplinaris que informen i orienten sobre drets i recursos per a la resolució de necessitats, per la qual cosa constitueixen una de les primeres vies per a la detecció, atenció i prevenció de la violència de la qual són víctimes les dones.

8.3.1. Objectius dels Serveis Socials

Els Serveis Socials tenen com a finalitat aconseguir unes millors condicions de vida mitjançant una atenció integral amb la utilització de tots els recursos disponibles propis i d'altres administracions públiques per a donar respostes als diferents problemes de caràcter social que presenten les persones, grups i comunitats.

Els objectius del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials estan definits en l'art. 8é de la Llei 3/2019, de 18 de febrer de la Generalitat de serveis socials, sobre serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, i segons aquesta norma són:

- “a) Garantir una atenció integral, de caràcter individual, familiar, grupal o comunitària, a les persones que accedisquen al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, que done cobertura a les seues necessitats socials.
- b) Previndre i detectar situacions de risc i analitzar situacions de vulnerabilitat social de la ciutadania.

c) Millorar les condicions de qualitat de vida de la població, per mitjà de l'elaboració de les estratègies i les actuacions pertinents.

d) Conscienciar i sensibilitzar la ciutadania sobre les situacions de vulnerabilitat social, amb la finalitat de combatre qualsevol tipus de discriminació, fomentant valors com la solidaritat i la igualtat.

e) Protegir i atendre, de forma personalitzada i continuada, les persones, famílies o unitats de convivència que es troben en situacions de vulnerabilitat, dependència o conflicte.

f) Garantir la provisió de prestacions en matèria de serveis socials en condicions de qualitat, eficiència i equitat territorial.

g) Fomentar la investigació, la gestió de coneixement, la seua transferència aplicada i la innovació social en l'àmbit dels serveis socials.

2. Es consideren objectius compartits amb la resta dels sistemes i les polítiques públiques afavorir, des de la coparticipació i la corresponsabilitat, la inclusió social de les persones i grups en la comunitat, així com fomentar l'associacionisme solidari, l'acompanyament, el voluntariat, l'ajuda mútua i la participació ciutadana.”

Els Centres d'Atenció Primària de caràcter bàsic de l'Ajuntament de Castelló constitueixen la infraestructura de referència dels serveis socials municipals. És una estructura integrada de recursos humans tècnics i financers, i equipament bàsic que garanteix l'atenció a les persones, grups i entitats mitjançant l'organització de serveis i accions que fan efectives en l'àmbit comunitari les prestacions bàsiques especificades en la normativa vigent, la intervenció psicosocioeducativa, tractament a famílies amb menors en risc i d'altres que la dinàmica social exigisca, dins de l'àmbit d'actuació propi del Sistema Públic de Serveis Socials.

Així doncs, en la seua configuració els serveis socials tenen com a destinataris la ciutadania en general, dins dels quals podem inserir les víctimes de violència de gènere, però no estem davant d'un òrgan especialitzat per al tractament de les víctimes, i sota aquesta perspectiva estudiarem l'actuació que desenvolupa Serveis Socials a l'Ajuntament de Castelló respecte a les víctimes de violència de gènere.

A la ciutat de Castelló ens trobem amb els centres municipals de Serveis Socials següents:

- *Centre Municipal de Serveis Socials El Grau*

C/ Foradà, 8 CP: 12100 - Grau de Castelló

Tel.: 964 281 368

- *Centre Municipal de Serveis Socials Zona Oest*

Quadra La Salera, s/n - Polifuncional Urban CP: 12006

Tel.: 964 251 689

- *Centre Municipal de Serveis Socials Zona Nord*

C/ Historiador Escolano, 28A CP: 12004

Tel.: 964 247 600

- *Centre Municipal de Serveis Socials Zona Centre*

C/ Colón, 38A Edifici Quatre Cantons CP: 12001

Tel.: 964 355 100

- *Centre Municipal de Serveis Socials Zona Sud*

C/ Cantó de Castàlia, 21, planta baixa CP: 12006

Tel.: 964 244 584

- *Centre Municipal de Serveis Socials Zona Est*

C/ Ceramista Guallart Carpi, 3, planta baixa CP: 12003

Tel.: 964 22 40 05

8.3.2. Procediment d'actuació dels Serveis Socials

Es canalitza generalment pel Punt d'Informació de cada centre municipal en què cal distingir entre dos modalitats de víctimes:

a) Víctimes que sol·liciten informació reconeixent expressament la seua situació, i se les informa de l'existència del SIO i del Centre Dona 24 Hores, explicant les prestacions que poden rebre en els dos serveis, i en el seu cas aconsellant quina trajectòria seguir depenent de la situació concreta de la víctima.

b) Víctimes que acudeixen a sol·licitar prestacions de serveis socials (fonamentalment ajuda econòmica i problemàtica de menors) sense expressar que són víctimes de violència de gènere, són ateses en el taulell com qualsevol sol·licitant de les prestacions que pot acudir a serveis socials, i se segueix el protocol habitual de requerir documentació i fixar hora per a cita amb la treballadora social depenent de la prestació sol·licitada (prestacions econòmiques i assistencials, família infància, dependència, pla d'intervenció familiar, etc.).

Durant la tramitació de la prestació la treballadora social entaula relació amb la víctima amb la finalitat que pugui expressar la seua situació i d'aquesta manera poder informar-la de les vies de solució que té per a resoldre la seua greu situació.

Una vegada que la víctima manifesta expressament la seua situació, es remet al Centre Dona 24 Hores i/o al SIO, ja que en aquests serveis estan els especialistes. En Serveis Socials només poden acompanyar-les i conduir-les a expressar la seua situació i a decidir resoldre-la.

Aquest negociat, per les seues pròpies competències, desenvolupa una important labor fonamentalment en l'àrea de detecció (si bé no existeix un protocol específic) i pot complementar la intervenció en prestacions socials.

8.3.3. Serveis Socials contacten i deriven

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.

- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.

- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H
- Si decideix formalitzar una denúncia i sol·licitar una ordre de protecció: jutjats i Policia.
- Si necessita protecció immediata: CM24H i Policia per a sol·licitar protecció.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

8.4. Prevenció de Trastorns Addictius

8.4.1. Funcions i procediment d'actuació

El fenomen de les drogodependències i altres trastorns addictius cal entendre'l com un fenomen multicausal i multidimensional, que pertorba i limita negativament el benestar dels individus, de les seues famílies i de la comunitat en el seu conjunt. En aquest sentit, sorgeix la necessitat d'abordar aquesta problemàtica tenint en compte aquesta complexitat, de manera que les mesures adoptades (dissenyades) formen part d'una àmplia política social, que integre el conjunt d'accions tendents a millorar la salut i les condicions de vida de la ciutadania.

Aquesta perspectiva fa necessària una planificació de la intervenció que englobe els diversos aspectes interrelacionats: sanitaris, psicosocials, educatius, laborals, etc.

L'Ajuntament aborda l'aspecte de la prevenció d'addiccions en el seu territori a través de la Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives i impulsa un Pla Municipal per a integrar els diferents agents, especialment els recursos especialitzats en addiccions, els centres educatius i les famílies.

La Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives és un servei de l'Ajuntament de Castelló integrat en la Xarxa d'Atenció i Prevenció de les Drogodependències i Altres Trastorns Addictius de la Conselleria de Sanitat Pública i Salut Universal.

Les unitats de prevenció comunitària de conductes addictives (UPCCA) són serveis especialitzats de titularitat local que desenvolupen programes de prevenció a fi de reduir o evitar l'ús i/o abús de drogues i altres conductes addictives, així com promoure hàbits de vida saludables (Decret 132/2010, de 3 de setembre del Consell, sobre registre i autorització de centres i serveis d'atenció i prevenció de les drogodependències i altres trastorns addictius, a la Comunitat Valenciana). Una eina que s'està implantant és el Catàleg de serveis d'educació per a la salut, que permet a diverses conselleries de la Generalitat Valenciana difondre els programes i activitats, i la UPCCA atén en l'àmbit local les sol·licituds.

Des de la UPCCA també s'ofereix un servei d'informació i orientació destinat a usuaris/àries de drogues, famílies, treballadors/es de serveis socials i sanitaris, informadors/es, estudiants, i qualsevol ciutadà o ciutadana que requerisca assessorament en matèria de drogodependències, a través de la Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives. Aquest dispositiu està coordinat amb els serveis especialitzats d'atenció i reinserció de la ciutat per a poder orientar, en cas de valorar-se necessari, cap al recurs més idoni després d'estudiar la demanda plantejada.

D'altra banda, les actuacions desenvolupades en el Pla Municipal de Drogodependències i Altres Trastorns Addictius conjunten l'esforç dels agents públics i associatius de la ciutat o que tenen competències en aquesta matèria, encara que el seu àmbit d'actuació siga supramunicipal.

Per a fer realitat la coordinació entre els diferents agents que mostren la seua disponibilitat per a participar en aquest Pla es disposa de diferents fòrums de debat i planificació, en què destaquen la Comissió del Pla Municipal integrada per diferents departaments municipals i el Grup de Coordinació (Unitat de Prevenció Comunitària en Conductes Addictives) format pels recursos específics en drogues acreditats pel Servei d'Atenció a la Dependència del govern autonòmic amb seua i programes a la ciutat.

A més, el Pla Municipal de Drogodependències aporta col·laboració tècnica i econòmica per al manteniment i desenvolupament de diversos serveis d'atenció i reinserció social adscrits a diverses organitzacions no governamentals.

El Negociat de Prevenció de Trastorns Addictius desenvolupa un important treball cooperatiu i de coordinació amb altres negociats de l'Ajuntament, i la seua experiència en aquest exercici és molt valuosa per a la coordinació en el tractament unificat de la dona víctima de violència de gènere i els seus fills/es.

8.4.2. Prevenció de trastorns addictius contacta i deriva

Facilitarà periòdicament al SIO la informació sobre els recursos existents per a l'atenció de dones víctimes de violència de gènere en les organitzacions amb les quals treballa.

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL.

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.5 Coordinació de Projectes Socials

8.5.1. Funcions i procediment d'actuació

A Castelló, actualment, hi ha sis centres d'atenció social, el procediment d'actuació en tots és pràcticament el mateix:

1. Servei d'Informació, en el qual s'explica la situació de fet en la qual es troba la persona que acudeix per a rebre ajuda en serveis socials. Es detecta la necessitat concreta, se li demana que reunisca la documentació necessària i se li dona una segona cita amb el/la tècnic/a treballador/a social.

2. En la segona cita el/la tècnic/a informa amb més detall de les prestacions que pot tramitar, creant un itinerari d'atenció personalitzat i calendari de cites successives, en què també es pot detectar l'existència de violència de gènere, i en tal cas es desenvolupa una labor d'acompanyament.

Actualment en Coordinació de Projectes Socials es treballa en tres àrees:

- Inclusió social
- Dependència
- Família

8.5.2. Coordinació de projectes socials contacta i deriva

Facilitarà periòdicament al SIO la informació sobre els recursos existents per a l'atenció de dones víctimes de violència de gènere en les organitzacions amb les quals treballa. Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

Per la seua pròpia finalitat aquest negociat treballa en la coordinació dels serveis socials, i per això mitjançant aquest es poden unificar les guies d'intervenció respecte a les víctimes en les àrees de detecció i intervenció.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.6. Cooperació i Solidaritat

La missió d'aquest departament és contribuir al desenvolupament humà sostenible mitjançant el suport a processos de desenvolupament als països del sud i la promoció d'una ciutadania crítica i implicada amb la reducció de les desigualtats mundials, tant

mobilitzant per a això els recursos de l'Ajuntament com impulsant una solidaritat internacional que implique el conjunt de la societat de la ciutat de Castelló.

Els objectius d'aquest departament es concreten en les accions següents:

8.6.1. Accions al sud

La cooperació internacional per al desenvolupament de l'Ajuntament de Castelló es focalitza en la consecució dels drets humans. D'aquesta manera, l'enfocament basat en els drets humans identifica els titulars de drets i la seua corresponent assignació de rols entre els seus titulars de drets, de responsabilitats i d'obligacions, que permeta promoure un procés participatiu de desenvolupament, on es transformen tant les condicions de vida com les relacions de poder i on les persones es convertisquen en protagonistes del seu desenvolupament, així com de les seues comunitats.

Aquestes accions es desenvolupen a través dels instruments de cooperació següents:

1. Convocatòria de subvencions destinades a projectes de cooperació al desenvolupament que realitzen les organitzacions no governamentals de desenvolupament, que s'han d'executar en països i poblacions estructuralment empobrits. Tots els projectes han d'alinejar-se amb enfocament basat en drets humans (EBDH).
2. Convenis de concessió directa per a programes de cooperació. Les estratègies de desenvolupament o programes finançats han de complir els principis orientadors de l'AOD de l'Ajuntament de Castelló i comptar amb un clar EBDH.
3. Convenis d'Acció Humanitària. Aquestes accions consisteixen en l'enviament urgent del material de socors necessari, inclosa l'ajuda alimentària d'emergència, per a protegir vides humanes i alleujar la situació de les poblacions víctimes de catàstrofe natural o causades per l'home o que pateixen una situació de conflicte bèl·lic

8.6.2. Accions al nord/sud

Cooperació Municipalista. L'Ajuntament de Castelló és membre del Fons Valencià per la Solidaritat, entitat creada per a contribuir al desenvolupament dels països empobrits, així com per a sensibilitzar la societat valenciana des de l'àmbit local, dels problemes que aquests pateixen.

8.6.3. Accions al nord

S'entenen per Educació per al desenvolupament i sensibilització les accions destinades a afavorir una millor percepció de la societat de les desigualtats mundials, les seues causes i conseqüències, que estimulen la solidaritat activa i promouen una ciutadania global, crítica i compromesa amb la construcció d'una societat solidària, justa i equitativa,

1. Convocatòria de subvencions destinades a projectes d'educació per al desenvolupament i sensibilització, que realitzen les organitzacions no governamentals de desenvolupament.
2. Suport a xarxes mitjançant convenis de concessió directa. L'Ajuntament de Castelló forma part de la Xarxa Sanitària Solidària.

3. Conveni amb la Universitat Jaume I per a donar suport a les Jornades d'Intercanvi de bones pràctiques del Màster de Cooperació al Desenvolupament i beques a estudiants del Màster.
4. Conveni de col·laboració amb la Coordinadora d'ONGD.
5. Organització i celebració del Concurs escolar "Un altre món és possible... per un món més just i solidari". (Inserir informació i foto del fullet del concurs escolar)
6. Organització de campanyes que promoguen un major coneixement dels països en desenvolupament.

Facilitarà periòdicament al SIO la informació sobre els recursos existents per a l'atenció de dones víctimes de violència de gènere en les organitzacions amb les quals treballa. Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

Mitjançant els programes exposats es poden sol·licitar subvencions per al desenvolupament d'actuacions en benefici de les dones víctimes de violència de gènere en tots els àmbits d'actuació (prevenció, detecció, formació, tractament i erradicació), mitjançant projectes.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.7. Servei d'Atenció a la Dependència i Discapacitat

Els serveis que ofereix el Negociat d'Atenció a la Dependència i Discapacitat van dirigits a persones majors i/o amb alguna discapacitat o que patisquen algun problema de salut, empadronades i residents al terme municipal de Castelló. Aquests serveis estan encaminats a donar suport a aquestes persones i als seus familiars, per a aconseguir la permanència en el seu medi habitual i garantir la seua qualitat de vida. Si la situació ho requerira, es facilitarà l'ingrés en centres residencials.

8.7.1. Serveis específics

a) Servei d'ajuda a domicili

Què és

És un servei prestat per personal qualificat, que acudeix al domicili per a atendre les necessitats més bàsiques de la persona beneficiària, sempre que aquesta no puga realitzar-les pels seus propis mitjans, com ara atenció i higiene personal, supervisió d'alimentació, medicació, compres i neteja de la llar, etc., garantint així la permanència en el seu domicili habitual. Té caràcter complementari i no eximeix la família de les seues responsabilitats.

Objectiu

Cobrir les carències plantejades per les persones majors i/o que patisquen alguna discapacitat als seus domicilis a través de la concessió del Servei d'Ajuda a Domicili Polivalent (SAD) en les seues diferents modalitats.

Per a qui és

Per a persones majors, malaltes i/o discapacitades empadronades al municipi de Castelló que, amb entrevista prèvia amb els tècnics o les tècniques de Serveis Socials, acrediten documentalment la necessitat plantejada.

On es pot obtindre informació

Presencialment i telefònicament en cadascun dels centres municipals de Serveis Socials de la demarcació a la qual corresponga el seu domicili. També per correu electrònic:

ssociales@castello.es

b) Teleassistència

Què és

La Teleassistència Domiciliària és un servei tècnic de suport i intervenció social, emmarcat en el context dels serveis socials d'atenció primària, que funciona a través de la línia telefònica, amb un equip de comunicació i informàtic específic situat en un Centre d'Atenció i al domicili de les persones usuàries que els permet, amb només apretar un botó d'un polsador portàtil, entrar en contacte verbal "mans lliures", les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb eixe centre, atés per personal especialitzat, per a donar resposta immediata a situacions d'emergència o d'inseguretat, soledat i aïllament, bé per si mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials propis de l'usuari/ària o existents en la comunitat, tot això amb la finalitat d'afavorir la permanència de les persones en el seu medi habitual.

Consisteix en la instal·lació d'un terminal en l'habitatge de la persona usuària connectat mitjançant la línia telefònica (fixa o mòbil) a una central receptora amb la qual es comunica mitjançant l'activació d'un polsador.

Objectiu

Assegurar la intervenció immediata al domicili de la persona usuària en situacions de crisi per mitjà de la concessió del servei de TELEASSISTÈNCIA Domiciliària Municipal.

Per a qui és

Es dirigeix a persones de tercera edat i/o en situació de malaltia o amb alguna discapacitat, empadronades al municipi de Castelló.

On es pot obtindre informació

Presencialment i telefònicament en cadascun dels centres municipals de Serveis Socials de la demarcació a la qual corresponga el seu domicili.

També per correu electrònic: ssociales@castello.es

c) Programa per a menjar a casa

Què és

Es tracta d'un servei mitjançant el qual se serveix el menjar a domicili a les persones majors i/o que patisquen alguna discapacitat i que, per la seua especial situació, presenten dificultats per a poder realitzar la compra i la preparació del menjar diari,

però desitgen romandre vivint a la seua pròpia casa. Hi ha diversos tipus de menús per a poder adaptar-se a les necessitats de les persones.

Objectiu

Assegurar l'adequada alimentació de les persones majors i/o que patisquen alguna discapacitat, que reben de dilluns a divendres, excepte festius, al seu propi domicili, el menjar adaptat a les seues pròpies característiques a través del servei MENJAR A CASA, mitjançant un conveni de col·laboració subscrit amb la Conselleria de Benestar Social.

Per a qui és

Per a persones majors i/o amb alguna discapacitat que, a causa de la seua especial situació, presenten dificultats en la compra i preparació diària del seu menjar.

On es pot obtindre informació

Presencialment i telefònicament en cadascun dels centres municipals de Serveis Socials de la demarcació a la qual corresponga el seu domicili.

També per correu electrònic: ssociales@castello.es

d) Programa major a casa

Què és

Es tracta d'un programa que comprén un conjunt de serveis, mitjançant els quals les persones beneficiàries reben al seu domicili diàriament el menjar i setmanalment la neteja bàsica de la llar, així com la bugada de la roba de llit i del bany. El programa està dirigit a persones majors i/o que patisquen alguna discapacitat i presenten dificultats per a la realització de les tasques esmentades, i es garanteix així la permanència al seu domicili habitual.

Objectiu

Garantir la prestació d'una qualitat bàsica d'atenció al domicili de la persona major i/o que patisca alguna discapacitat, durant tots els dies de l'any, a través del servei MAJOR A CASA, per mitjà del conveni de col·laboració subscrit amb la Conselleria de Benestar Social.

Per a qui és

Per a persones majors i/o amb alguna discapacitat que, a causa de la seua especial situació, no poden preparar-se el menjar diàriament, ni realitzar les tasques pròpies de la llar.

On es pot obtindre informació

Presencialment i telefònicament en cadascun dels centres municipals de Serveis Socials de la demarcació a la qual corresponga el seu domicili.

També per correu electrònic: ssociales@castello.es

e) Tramitació i derivació a la Conselleria de Benestar Social de sol·licituds de serveis dependents de la Generalitat Valenciana

Què és

Des dels Serveis Socials Municipals es tramiten i deriven a la Conselleria de Benestar Social les sol·licituds de serveis dirigits a persones amb alguna mena de dependència, que corresponen a la Generalitat Valenciana, i és aquest l'organisme competent per a la

resolució d'aquestes sol·licituds (ingressos en centres residencials amb caràcter parcial o total, tràmits derivats de la Llei de Dependència o d'altres).

Objectiu

Assegurar el compliment de la Llei de dependència i la tramitació dels serveis esmentats.

Per a qui és

El programa s'orienta a qualsevol persona que es trobe en una situació de dependència.

On es pot obtenir informació

Presencialment i telefònicament en cadascun dels centres municipals de Serveis Socials de la demarcació a la qual corresponga el seu domicili.

També per correu electrònic: ssociales@castello.es

8.7.2. Atenció a la dependència i discapacitat contacta i deriva

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL.

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat a la víctima – amb la seua autorització prèvia– elaborat pel SIO.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.8. Inclusió Social

8.8.1. Funcions prioritàries

Els objectius d'Inclusió Social se centren en la gestió de prestacions econòmiques (executiva) i d'emergència social i en la gestió de la Renda Valenciana d'Inclusió en les modalitats de Renda de garantia d'ingressos mínims i Renda de garantia d'inclusió social.

Enfortir i millorar l'atenció a dones en contextos d'especial vulnerabilitat, mitjançant ajudes econòmiques dirigides a aquest col·lectiu de dones, així com afavorir l'accés a prestacions econòmiques d'inclusió social a dones en procés de separació (PIO 3.1.2. i 3.1.3).

8.8.2. Inclusió Social contacta i deriva

Aquest servei de l'Ajuntament treballarà en favor de les víctimes de violència de gènere des de l'àrea de la detecció, i en el seu cas mitjançant la tramitació de les prestacions que gestiona el servei, establint algun sistema d'atenció prioritària.

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL.

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.9. Família i Infància

8.9.1. Funcions i procediment d'actuació

El Negociat de Família i Infància treballa en el tractament de situacions de xiquets i xiquetes, adolescents i les seues famílies en situació de vulnerabilitat, i en la promoció de la convivència familiar, buscant solucions quan els problemes s'han plantejat, i proporcionant atenció integral per a la prevenció de situacions de risc social i conflicte familiar.

En l'àrea d'intervenció familiar s'intenten reduir els factors de risc que poden afectar els xiquets, xiquetes, adolescents i les seues famílies, i es treballa des de programes, serveis i projectes:

- Intervenció socioeducativa amb xiquets, xiquetes, adolescents i les seues famílies en situació de risc social.
- Intervenció socioeducativa en les situacions d'absentisme escolar. Pla interinstitucional per a tractar la problemàtica d'absentisme escolar a la ciutat de Castelló.
- El Servei Específic d'Intervenció amb Infància i Adolescència (EEIIA) de l'Ajuntament de Castelló dona suport a les famílies que es troben en situacions especials per a l'exercici d'una criança positiva. Duu a terme mesures preventives i de suport psicològic i socioeducatiu a través d'orientació, mediació i teràpia mitjançant un treball multidisciplinari i en xarxa amb els diferents agents socials i entitats.

- Accions formatives dirigides a la prevenció i intervenció en situacions de risc social. Aules de formació familiar “La Llar” i Taller Jove.
- Serveis de suport a la intervenció amb famílies i menors amb conductes d’inadaptació, maltractament i absentisme escolar.
- Campanyes municipals d’animació de l’estiu, que proporcionen l’atenció preventiva que fomenta hàbits i adquisició d’habilitats bàsiques com a alternativa d’oci positiva. D’una banda, possibiliten part de l’acció socioeducativa centrada en els processos individuals i grupals de socialització, i de l’altra, faciliten la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.
- Escoles infantils de titularitat municipal. L’Ajuntament de Castelló, en la seua oferta de recursos de suport a les famílies perquè desenvolupen adequadament la seua funció d’agent educatiu i socialitzador, és titular de quatre escoles d’educació infantil autoritzades per la Generalitat (Conselleria d’Educació) de titularitat municipal.

S’elaborarà un programa de tractament específic per als fills i filles menors de les víctimes de violència de gènere. No obstant això, aquest negociat està en contacte i vinculat amb el SIO per a qüestions de formació en igualtat d’oportunitats de dones i homes i prevenció de violència de gènere al personal usuari i als professionals.

8.9.2. Família i Infància contacta i deriva

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d’Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL

En situacions d’urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d’urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l’itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

En compliment de l’art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.10. Dinamització Comunitària

El Servei de Dinamització Comunitària impulsa relacions positives entre els agents de la comunitat amb l’objectiu de facilitar la millora de les condicions de vida dels ciutadans i ciutadanes de Castelló i contribueix a enfortir la cohesió social entorn de temes com la inclusió, l’equitat i la convivència.

Pel que fa a les accions als barris vulnerables, podem destacar el següent: el Servei de Dinamització Comunitària desenvolupa accions de diferents tipus en els àmbits socioeducatiu i de promoció de la salut, i així mateix, impulsa processos comunitaris als

barris, potenciant la participació ciutadana, la gestió positiva dels conflictes, el coneixement compartit i la coordinació tècnica.

El desenvolupament comunitari és un procés educatiu destinat a aconseguir canvis qualitatius en les actituds i els comportaments de la població. Es caracteritza per:

- Ser una tècnica d'acció social, per la qual cosa necessita la intervenció d'agents especialitzats.
- Dirigir-se a aquelles comunitats en situació de subdesenvolupament sociocultural o econòmic o d'insuficient utilització dels recursos disponibles.
- Tindre com a objectiu principal la consecució del benestar social, és a dir, la millora de la qualitat de vida de la població o comunitat objecte d'intervenció.
- Exigir la participació voluntària, conscient i responsable dels individus en la resolució dels seus propis problemes.

Des de la "Taula San Lorenzo" s'organitzen una sèrie d'activitats comunitàries amb un enfocament global i integrador, a partir d'una metodologia pròpia de la intervenció social i comunitària. Aquestes accions busquen potenciar la implicació dels veïns i veïnes en la cerca de solucions creatives als conflictes que ocasiona la pròpia convivència.

Amb la programació anual d'aquestes activitats comunitàries es pretén:

- Renovar la imatge del barri, fomentant actituds de respecte cap a l'entorn i els espais comuns.
- Millorar la convivència entre el veïnat.
- Promocionar el grup Sant Llorenç a la ciutat de Castelló, donant una imatge positiva d'aquest barri i de les persones que hi viuen.

També s'organitzen diverses jornades comunitàries, la finalitat de les quals és la reflexió compartida del treball comunitari, on s'intercanvien experiències, projectes i metodologies.

L'objectiu és secundar, promoure i dinamitzar, des de la perspectiva de gènere, l'associació de dones de Sant Llorenç.

Un altre dels objectius amb la finalitat de millorar la posició de dones en risc d'exclusió o en situació de vulnerabilitat és promoure l'aplicació de la perspectiva de gènere en les activitats desenvolupades per la Taula de recursos de San Lorenzo i les activitats de Desenvolupament Comunitari de Barris Sud.

El negociat desenvolupa activitats vinculades al foment de la igualtat de gènere (llenguatge, imatges, etc.), de les quals podem destacar les següents:

- Al novembre desenvolupem una intensa campanya contra la violència de gènere a Sant Llorenç activant sobre tot detecció, prevenció, educació i erradicació. I participem en totes les activitats municipals que s'han desenvolupat sobre això.
- També facilitem al SIO la realització de sessions formatives a Sant Llorenç.

- En la mesa que coordinen les associacions veïnals de majors i de dones, situades al sud de la ciutat, s'introdueix de manera habitual la perspectiva de gènere en totes les reunions, i a més, es promou la introducció d'activitats específiques en la programació per a identificar la violència de gènere i com erradicar-la.

Facilitarà periòdicament al SIO la informació sobre els recursos existents per a l'atenció de dones víctimes de violència de gènere en les organitzacions amb què treballa.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.11. Convivència Social i Interculturalitat

8.11.1. Funcions i procediment d'actuació

Des del Negociat de Convivència Social i Interculturalitat, en el marc del III Pla Castelló Ciutat Intercultural 2019-2023, i de manera transversal, s'assumeixen els compromisos municipals en matèria d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

Hem de partir del II Pla Castelló Ciutat Intercultural, on es recull l'estratègia per a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes. La consecució del principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes per a aconseguir una societat intercultural a Castelló exigeix una estratègia dual amb mesures específiques que permeten superar obstacles específics per a la participació de les dones i un enfocament integrat de gènere o *mainstreaming*, d'aplicació transversal en totes les etapes de desenvolupament del pla i actuacions a desenvolupar.

La situació de les dones té unes característiques pròpies, propiciades per variables de diferent índole (socials, culturals) i per factors d'exclusió o limitació (segmentació horitzontal i vertical, càrregues familiars), que fa necessari incloure en el pla dispositius i mesures que garantisquen el principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes de manera transversal.

Les mesures d'aplicació són les següents:

1. Mesures de sensibilització

- Realitzar un mòdul de violència domèstica i un altre mòdul de violència de gènere durant la impartició de l'Escola de Ciutadania.
- Promoure la participació de les dones migrades en associacions culturals, educatives, socials i ètniques.
- Organitzar meses interculturals de coordinació de recursos.
- Col·laborar amb el Servei d'Igualtat d'Oportunitats en la introducció de la coeducació i la perspectiva de gènere en els serveis i/o programes objecte de conveni de col·laboració municipal, subscrits a través de l'NCSI-Xarxa Pangea amb entitats privades.

2. Mesures de normalització i acollida

- Donar una resposta adequada a l'acolliment i la inclusió social de les persones, així com detectar i canalitzar situacions de discriminació, vulnerabilitat i risc d'exclusió en els processos de normalització.

- Normalitzar l'accés de les persones culturalment diverses als recursos de la ciutat, facilitant la seua participació activa en condicions d'igualtat.

En el cas de detecció de dones víctimes de violència de gènere, aquestes seran informades i derivades al Servei d'Igualtat d'Oportunitats.

- Impulsar el coneixement i la utilització de les llengües cooficials com a instrument facilitador de la comunicació, la relació i la inclusió social. Prioritzar l'accés als cursos de castellà/valencià de les dones víctimes de violència de gènere, derivades d'entitats públiques o privades.

- Potenciar l'acostament i el coneixement dels valors i normes de convivència ciutadana amb la finalitat de promoure l'autonomia personal i afermar les relacions socials (Escola de Ciutadania).

- Informar i orientar en matèria de dret d'estrangeria, protecció jurídica internacional i delictes d'odi. En el cas d'atendre dones que manifesten que corren perill, es dona avís a UFAM (Unitat d'Atenció a la Família i a la Dona), unitat específica de la Policia Nacional o a VIOGEN (valoració del risc de víctimes de violència de gènere), unitat específica de la Policia Local. En el cas d'atendre dones que sol·liciten assessorament psicològic, jurídic o social específic en matèria de violència de gènere, aquestes són informades i derivades al Servei d'Igualtat d'Oportunitats.

- Oferir atenció social especialitzada que, des del respecte a les diferències, facilite a les persones culturalment diverses la informació i l'accés normalitzat als recursos, des de la prevenció i la intervenció en situacions de risc o exclusió social, treballant per a això individualment, grupalment o comunitàriament. En el cas d'atendre dones que sol·liciten assessorament psicològic, jurídic o social específic en matèria de violència de gènere, aquestes seran informades i derivades al Servei d'Igualtat Oportunitats.

3. Mecanismes de seguiment i avaluació

- Incorporar la recollida de dades desagregades per sexe en tots els serveis.

- Analitzar la imatge de dones i homes lliures d'estereotips, en el material de difusió de les accions (publicacions, díptics i cartelleria).

- Revisar l'ús del llenguatge inclusiu en el material de difusió de les accions que es realitzen en el marc del III Pla Castelló Ciutat Intercultural (publicacions-cartelleria-díptics).

- Revisar la utilització d'un llenguatge inclusiu de la documentació administrativa del Negociat de Convivència Social i Interculturalitat.

- Incorporar la perspectiva de gènere en els pressupostos, segons instruccions municipals (Pressupostos amb enfocament de gènere).

8.11.2. Convivència Social i Interculturalitat contacta i deriva

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL.

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.12. Joventut

8.12.1. Funcions i procediment d'actuació

L'Excm. Ajuntament de Castelló està ultimant l'elaboració del II Pla Municipal de Joventut. El Pla contindrà les estratègies, els programes i les accions de l'Ajuntament en matèria de joventut. Desenvoluparà aquells àmbits que més directament repercuteixen en la joventut de la ciutat i tractarà de donar una resposta eficaç a les demandes, expectatives i necessitats reals de la nostra joventut.

En aquest negociat es treballa sobre els àmbits que tenen un major impacte en la joventut de la ciutat, elaborant programes i accions d'àmbit municipal que faciliten l'autonomia personal de la joventut i que promoguen hàbits de vida saludable i actituds responsables, solidàries i de respecte a la diversitat.

Es desenvolupa una àmplia oferta d'activitats, serveis i programes dirigits al jovent de 12 a 30 anys, entre els quals trobem:

- Servei d'informació, dinamització i d'oci educatiu.
- Programes d'activitats d'oci i temps lliure, culturals, esportives, socioculturals i de promoció de l'adolescència i la joventut del municipi.
- Programa d'orientació-formació del qual cal destacar l'Escola 2a Oportunitat, dirigida a joves que no tenen l'ensenyament secundari obligatori, amb la finalitat que puguin cursar-lo o accedir a un cicle formatiu. També s'ofereixen cursos formatius per a capacitació professional. La joventut que acudeix a aquest programa procedeix en la seua majoria de famílies desestructurades.
- Concursos artístics entre els quals destaquen pintura, fotografia i idees joves.
- Es compta amb el Centre Juvenil Casal Jove i els locals d'assaig gratuïts per a grups joves ubicats a Tetuan XIV.

- Es treballa la igualtat de gènere en tots els programes, tallers i activitats que es desenvolupen.

- Si es detecta l'existència de violència de gènere les afectades es deriven al SIO.

Aquest negociat és important per a treballar contra la violència de gènere en les àrees de sensibilització, prevenció, formació i detecció.

8.12.2. Joventut contacta i deriva

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.

- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.

- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H o ADL

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.

- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.

- Si necessita protecció: Policia Local.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció Integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

8.13. Gent Major

8.13.1. Funcions i procediment d'actuació

L'objectiu fonamental d'aquest negociat és el desenvolupament d'activitats de temps lliure, de caràcter educatiu i creatiu, amb destinació al col·lectiu de persones majors de la ciutat de Castelló, amb la finalitat d'afavorir la seua integració i participació en tots els àmbits de la vida comunitària de la ciutat i, a més, oferir a aquest col·lectiu un assessorament integral jurídic i psicològic amb la finalitat de contribuir al seu benestar i bona qualitat de vida.

Els serveis que es presten a través d'aquesta Oficina de Gent Major tenen com a destinataris les persones majors empadronades a la ciutat de Castelló que desitgen mantindre's actives i participar en la vida comunitària, aportant la seua experiència i els seus coneixements.

El sector de la població al qual pertany aquest col·lectiu de persones majors cada dia va augmentant a causa de l'increment de l'esperança de vida, que ha donat lloc al fet que l'edat madura es convertisca per a la ciutadania en l'etapa més llarga de la vida.

També són destinataris d'aquests serveis les associacions de gent major de Castelló.

Les activitats concretes a desenvolupar són:

- Oferir un servei integral d'informació, orientació i assessorament.

- Oferir un servei d'assessorament jurídic gratuït als majors.

- Oferir un servei d'assessorament psicològic gratuït a les persones majors.
- Desenvolupar accions de promoció i desenvolupament del voluntariat de persones majors.
- Oferir als majors una ocupació lúdica del temps lliure.
- Desenvolupar programes d'hort lúdic per a majors.
- Desenvolupar intercanvis culturals amb altres municipis.
- Desenvolupar campanyes d'activitats de sensibilització sobre les necessitats i demandes de les persones majors.
- Organitzar activitats d'intercanvi intercultural i intergeneracional.
- Implantar i desenvolupar accions de sensibilització contra el maltractament de persones majors.
- Donar suport i participar en iniciatives dirigides a la gent major.
- Desenvolupar campanyes esportives i tallers socioculturals.
- Oferir el projecte "Aules de Majors a Castelló".
- Continuar integrats en la Federació Valenciana de la Tercera Edat.
- Oferir suport econòmic a les associacions de gent major.
- Gestionar el centre per a majors Columbretes.
- Desenvolupar el projecte "Castelló, ciutat amigable amb les persones majors"
- Oferir programes de promoció d'un envelliment actiu i saludable.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

8.13.2. Gent Major contacta i deriva

Gent Major, tal com hem tingut l'ocasió d'exposar, està en estreta relació amb el SIO, amb qui contacta i deriva.

Gent Major es vincula igualment amb diversos negociats de l'àrea de benestar social.

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO.

8.14. Servei d'Ocupació. Agència de Desenvolupament Local

8.14.1. Funcions i procediment d'actuació

L'Agència de Desenvolupament Local de Castelló té com a missió la planificació, gestió, desenvolupament i estudi d'iniciatives de dinamització territorial, fomentant l'ocupació i la promoció econòmica, social i ambiental en l'àmbit local, de manera general o amb especialització sectorial o temàtica, prenent com a base el potencial endogen del territori.

Es desenvolupa un procés activador de l'economia i dinamitzador de la societat local que, a través de l'aprofitament eficient i sostenible dels recursos existents en un territori determinat, té com a principal objectiu la creació de l'activitat econòmica, generant ocupació i millorant la qualitat de vida de la població.

Les competències que l'Agència de Desenvolupament Local ofereix a la ciutadania són: formació, ocupació, assessorament empresarial i promoció de l'emprenedoria, suport al teixit empresarial per a la seua competitivitat, suport a l'associacionisme i noves tecnologies.

Es tracta, per tant, de configurar un territori competitiu en tots els seus aspectes, és a dir, dels seus recursos humans, dels seus recursos naturals, de les seues infraestructures i del seu teixit empresarial, tot això de forma equilibrada i sostenible.

Es treballa per a la creació d'ocupació mitjançant un pla d'actuació que, partint del diagnòstic, planifica cap a on es dirigeix, tenint en compte els seus recursos i entorn, tot això amb el sistema de marcar objectius i indicadors i amb la necessària avaluació i millora constant.

Conscients que l'ocupació la creen les empreses i els/les emprenedors/es mentre que les administracions públiques han d'exercir un paper facilitador, també es detecten i atenen les necessitats i demandes d'aquests i es dona suport als sectors productius perquè des de la competitivitat i la sostenibilitat es cree riquesa i ocupació de qualitat.

També es treballa per a la millora de les infraestructures, les comunicacions, la conservació i respecte dels recursos naturals i culturals, sense oblidar la gran importància dels seus recursos humans.

Per a la consecució dels seus fins i objectius es desenvolupen:

- Accions formatives teoricopràctiques en diferents especialitats depenent de les necessitats de l'oferta d'ús del territori, destinades a persones que es troben en situació de desocupació, amb la finalitat d'aconseguir o millorar la seua inserció laboral. En finalitzar la formació reben un certificat de professionalitat o una qualificació professional.
- Orientació laboral per a la recerca d'ocupació i millora d'ocupabilitat.
- Assessorament en autoocupació i en creació d'empreses.
- Acompanyament en el procés de creació d'empreses.
- Diagnòstic estratègic per a pimes per a la seua ampliació i millora.
- Informació sobre vies de finançament tradicionals i alternatives, i recerca de subvencions.

- Formació en emprenedoria personalitzada.
- Informació sobre recursos d'altres institucions de l'ecosistema emprenedor a Castelló.
- Viver d'empreses al centre CIES.
- *Networking* i generació de sinergies.
- Cooperativa d'emprenedors www.beta.coop dins del viver (projecte conjunt de l'Ajuntament de Castelló i FEVECTA).
- Participació en el Programa d'acceleració d'empreses del projecte europeu CLIMATE-KIC.

La formació ocupacional, es realitza amb mitjans propis de l'Ajuntament, mitjançant subvencions autonòmiques, estatals i europees, i en règim de cofinançament.

Es desenvolupen programes com la llançadora d'ocupació i píndoles d'ocupació a demanda empresarial i teixit industrial, programes especials d'exclusió social i tallers específics quan es detecta la seua necessitat en els itineraris personals.

L'observatori socioeconòmic: realitza diagnòstic de situació quant a necessitats formatives, estadístiques i anàlisis de resultats.

En tots els programes i cursos que s'imparteixen es forma l'alumnat en igualtat mitjançant recursos que proporcionen els serveis d'igualtat de l'Ajuntament.

També estan connectats amb Serveis Socials i aquests amb el Servei d'Orientació d'Ocupació.

En les bases dels programes selectius d'ocupació s'inclouen accions positives en favor de les dones i amb major puntuació per a les dones víctimes de violència de gènere.

S'elaborarà un programa d'ocupació o formació específic per a víctimes de violència de gènere en compliment del Pacte de Violència de Gènere.

Quan es detecta l'existència de violència de gènere es deriva la víctima al SIO per al seu tractament integral i el SIO deriva dones víctimes per al desenvolupament d'ocupabilitat.

Aquest negociat, per les seues competències, pot realitzar un paper molt important dins de l'àrea d'intervenció mitjançant programes específics d'ocupació per a les víctimes, i el desenvolupament d'una guia d'actuació per al desenvolupament especial d'ocupabilitat de les víctimes; de la mateixa manera la seua activitat formativa permet que es desenvolupen programes especials en l'àrea de sensibilització i prevenció.

8.14.2. L'Agència de Desenvolupament Local connecta i deriva

L'Agència de Desenvolupament Local, tal com hem tingut l'ocasió d'exposar, està en estreta relació amb el SIO, amb qui contacta i deriva.

L'Agència de Desenvolupament Local està connectada amb els centres de Serveis Socials municipals i aquests amb el Servei d'Orientació d'Ocupació.

L'Agència de Desenvolupament Local es vincula igualment amb diversos negocis de l'àrea de Benestar Social.

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H i centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, Col·legi d'Advocats i OAVD.
- Si necessita atenció laboral: SIO i CM24H.

En situacions d'urgència:

- Si té lesions i per a sol·licitar un informe mèdic: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció: Policia Local.

Sense perjudici de la realització i el seguiment de l'itinerari personalitzat elaborat pel SIO. Així mateix, està previst que una persona de l'ADL es desplaça periòdicament al SIO per a desenvolupar l'itinerari personalitzat.

En compliment de l'art. 2 apartats f), j) i k) de la Llei orgànica 1/2004 de protecció integral contra la violència de gènere, aquest negociat desenvoluparà programes especials per a les víctimes de violència de gènere.

Amb caràcter general i de manera sintetitzada, podem concloure que cada un dels serveis municipals anteriorment descrits necessàriament ha de "contactar i derivar":

Per a facilitar informació i assistència:

- Si necessita atenció psicològica: SIO, CM24H, centre de salut.
- Si necessita atenció jurídica: SIO, CM24H, OAVD, justícia gratuïta.
- Si necessita atenció laboral: SIO, ADL, CM24H.
- Si necessita atenció social: SIO, Serveis Socials, CM24H.

En situacions d'urgència:

- Si decideix formalitzar denúncia i sol·licitar ordre de protecció: jutjats i Policia.
- Si té lesions i per a sol·licitar un comunicat de lesions: centres de salut, urgències hospitalàries.
- Si necessita allotjament d'urgència: CM24H.
- Si necessita protecció immediata: Policia Local i Nacional i CM24H.

Totes les atencions es realitzaran quan siga necessari amb independència de la decisió de la dona de denunciar o no.

9. COMISSIÓ DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La Comissió de Seguiment i Coordinació dels casos de violència de gènere es constitueix com un òrgan col·legiat de coordinació interna, la funció primordial del qual és treballar la detecció i prevenció de la violència de gènere al municipi de Castelló, així com actuar i donar resposta ràpida, coordinada i eficaç als casos que es produïsquen.

La principal missió d'aquest òrgan és la coordinació interna entre departaments o serveis municipals per a evitar duplicitats o llacunes en la intervenció i aconseguir una actuació el més eficaç possible.

Aquesta comissió és una estructura per a fer operatiu el protocol i en aquesta han d'estar representats els serveis i negocis municipals de Castelló que tenen una implicació més directa en l'actuació davant de la violència contra les dones. En definitiva, és un espai comú des d'on coordinar les actuacions, a partir del coneixement de les línies de treball de cada àmbit representat.

D'altra banda, la Comissió de Seguiment i Coordinació es constitueix també amb l'objectiu de revisar les actuacions realitzades amb les dones víctimes de violència de gènere i amb menors afectats. Es pretén creuar informació entre tots els agents coordinats i facilitar les valoracions dels casos de violència masculista.

Constitueixen o han de formar part de la Comissió de Seguiment i Coordinació contra la Violència de Gènere¹:

- Regidora de Feminisme i LGTBI, com a presidenta
- Regidor de Seguretat Pública
- Regidor de Benestar Social
- Cap de Policia Local
- Responsable de Coordinació de Serveis Socials
- Cap del Negociat d'Igualtat
- Secretari general de l'Administració municipal o funcionari/ària en qui delegue

Són funcions genèriques d'aquesta comissió:

- Controlar que el protocol compleix els objectius marcats, identificar i corregir qualsevol desviació d'aquests i millorar els resultats de la seua implementació.
- Actualitzar els processos descrits en el document-protocol, proposant millores i ampliacions.
- Elaborar documents de derivació i comunicació entre agents.
- Elaborar indicadors de seguiment i avaluació.

Són funcions específiques d'aquesta comissió:

- Conèixer el protocol i el procediment d'actuació.

¹ A fi que aquesta Comissió tinga un caràcter estable, perquè les decisions que es prenguen siguen més sòlides i contribuïsquen al desenvolupament efectiu del protocol i, a més, per a garantir la continuïtat dels qui les integren, és recomanable institucionalitzar-la, creant un òrgan col·legiat.

- Posar en marxa les mesures recollides en el protocol i realitzar un seguiment periòdic d'aquest.
- Establir criteris per a la detecció precoç, millora de la coordinació i ràpida derivació als agents responsables davant dels casos d'alt risc.
- Detectar possibles desajustos en la coordinació i incorporar o proposar les reorientacions necessàries.
- Conèixer, analitzar i comunicar la incidència de la violència contra les dones a Castelló.
- Impulsar estratègies de sensibilització i prevenció de la violència, col·laborar en el seu desenvolupament i avaluar l'impacte.
- Traslladar als organismes locals i autonòmics vinculats amb aquesta matèria i, segons siga procedent, altres agents, incloses les associacions de dones i grups feministes i la ciutadania, informació rellevant sobre el treball realitzat en el marc del protocol (dades, campanyes, estudis, etc.).
- Adequar els recursos humans, materials i tècnics, per a un desenvolupament efectiu dels objectius del protocol.
- Prendre decisions en relació amb l'aplicació del protocol.
- Emetre instruccions als departaments municipals relatives al desenvolupament del protocol.
- Emetre instruccions a la Mesa tècnica relatives a l'adequació i/o desenvolupament del protocol.
- Aprovar les memòries elaborades per la Mesa tècnica.
- Avaluar el protocol: controlar que el protocol compleix els objectius marcats, identificar i corregir qualsevol desviació d'aquests i millorar els resultats de la seua implementació.
- Realitzar accions de comunicació del protocol, en el marc del Pla de Comunicació en matèria d'igualtat de l'Ajuntament de Castelló.

La Comissió de Seguiment i Coordinació contra la Violència de Gènere actuarà tant en accions de prevenció i sensibilització, incloent-hi les actuacions de detecció i atenció primerenques, com de seguiment i coordinació de les diverses instàncies o departaments municipals amb competències específiques en violència sobre la dona.

9.1. Mesa Tècnica de Seguiment i Coordinació contra la Violència de Gènere

La Comissió crea una Mesa tècnica, integrada per:

- Cap de Policia Local
- Responsable de Coordinació de Serveis Socials
- Cap del Negociat d'Igualtat
- Secretari general de l'Administració municipal o funcionari/ària en qui delegue

Aquestes persones designades es reuniran amb la periodicitat que es determine o sempre que la urgència d'un cas ho requerisca. En aquesta Mesa s'analitzaran els casos

en què estiguen treballant els distints professionals dels negociats o departaments corresponents.

Amb caràcter trimestral, aquesta Mesa tècnica donarà compte a la Comissió de Seguiment i Coordinació de les incidències sobre violència de gènere al municipi, així com les necessitats i actuacions necessàries per a un tractament òptim del problema.

El seguiment i avaluació periòdica del protocol s'efectuarà igualment per aquesta Mesa tècnica formada pel personal tècnic implicat en la intervenció de casos de violència contra les dones.

Són funcions de la Mesa tècnica:

- Posar en marxa les mesures recollides en el protocol i realitzar-ne un seguiment periòdic.
- Elaborar documents de derivació i comunicació entre agents.
- Elaborar indicadors de seguiment i avaluació.
- Actualitzar els processos descrits en el document-protocol, proposant millores i ampliacions.
- Establir criteris per a la detecció precoç, millora de la coordinació i ràpida derivació als agents responsables davant dels casos d'alt risc.
- Detectar possibles desajustos en la coordinació i incorporar o proposar a la Comissió d'Impuls les reorientacions necessàries.
- Elaborar informes i memòries per a donar compte a la Comissió de Seguiment i Coordinació.

10. SISTEMA D'AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL

El protocol d'actuació no es concep com un document tancat, ja que tant l'elaboració com les fases d'implementació i seguiment d'aquest estan plantejades com un procés d'aprenentatge i millora de l'atenció en matèria de violència de gènere. Per això, l'avaluació s'integra en el protocol com el punt de partida d'una altra etapa o cicle de millora d'aquest.

Són objectius de l'avaluació del protocol:

- Conèixer el grau de compliment dels seus objectius.
- Analitzar la utilitat i funcionament dels mecanismes, recursos i procediments que el protocol ha previst per a la seua implementació i seguiment.
- Conèixer l'impacte i l'abast de les millores produïdes en el sistema d'atenció a partir de la posada en marxa del protocol.
- Analitzar si els principis rectors del protocol han orientat la intervenció realitzada des dels diferents àmbits que hi participen.
- Identificar noves necessitats i millores que puguen ser contemplades en el protocol a partir de l'avaluació realitzada per professionals i usuàries dels recursos i serveis.
- Posar en marxa, a partir de l'aprenentatge generat, una nova etapa d'implementació del protocol que permeti actualitzar la seua vigència.

L'avaluació del Protocol es realitzarà en dos períodes de temps diferents:

- Anualment s'elaborarà una memòria que avalue les accions i mesures posades en marxa per cadascun dels departaments o serveis municipals implicats en l'execució del protocol. En vista d'aquestes memòries es realitzarà un diagnòstic del grau d'execució del Protocol i un informe de les necessitats o carències detectades en aquest, que recollirà una valoració dels resultats i el compliment dels objectius per a facilitar la correcció dels possibles errors o variacions.
- Es recomana realitzar, en el temps que s'estime oportú (4 anys), una avaluació externa del protocol.

11. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL

Per a la difusió del Protocol d'actuació coordinada en matèria de violència de gènere de l'Ajuntament de Castelló, s'han previst les actuacions següents:

- Edició del protocol en suport en paper i en suport electrònic per a una millor difusió del seu contingut (intranet municipal).
- Distribució del protocol a totes les àrees, departaments i serveis que dirigeixen accions al col·lectiu de dones de Castelló.
- Realització de sessions formatives en relació amb el protocol per cada servei o negociat municipal, dirigides a les organitzacions ciutadanes del municipi de Castelló, perquè aquestes s'impliquen en la seua execució i difusió.
- Difusió externa del protocol a les entitats públiques i privades implicades en matèria de violència de gènere en la demarcació territorial de l'Ajuntament.
- Presentació del protocol en els mitjans de comunicació locals i autonòmics.

12. BIBLIOGRAFIA DE REFERÈNCIA I WEBS D'INTERÉS

- Alberdi, I. i Matas, N. (2002). *La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España*. Colección Estudios Sociales - Fundació «la Caixa».
- Área de Igualdad y Ciudadanía - Diputación Provincial de Sevilla. *Guía sobre creación y funcionamiento de las comisiones locales de seguimiento contra la violencia de género*.
- Ajuntament de València (2014). Protocol d'actuació en situacions de violència contra les dones a la ciutat de València. Ajuntament de València. Aprovat per Junta de Govern Local el 12-11-2014.
- EUDEL, Asociación de Municipios Vascos (2006). *Guía de pautas para la adopción de protocolos locales y medidas para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales*.
- EUDEL –Asociación de Municipios Vascos– i EMAKUNDE –Instituto Vasco de la Mujer– (2018). *Guía para el diseño, gestión y e valuación de planes locales para la igualdad*.
- Generalitat Valenciana (2014). Acord institucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació d'actuacions en matèria de violència de gènere a la Comunitat Valenciana.
- Generalitat Valenciana. Protocol d'actuació per a l'atenció de les dones víctimes de violència de gènere.

- Labrador, F. J., Rincón, P. P., De Luis, P. i Fernández-Velasco, R. (2004). *Mujeres víctimas de la violencia doméstica. Programa de actuación*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Lorente Acosta, M. (1998). *Palabras que matan. Agresión a la mujer: maltrato, violencia y acoso*.
- Lorente Acosta, M. (1999). *Agresión a la mujer: maltrato, violación y acoso*. Granada: Ed. Comares.
- Lorente Acosta, M. (2001). *Mi marido me pega lo normal: agresión a la mujer: realidades y mitos*. Barcelona: Ed. Ares y Mares.
- Lorente Acosta, M. (2004). *El rompecabezas: anatomía del maltratador*. Barcelona: Ed. Crítica.
- Marín de Espinosa, E. B. (2001). *La violencia doméstica. Análisis sociológico, dogmático y de derecho comparado*. Granada: Ed. Comares.
- Martín, E. i Martín, M. (2001). *Las violencias cotidianas cuando las víctimas son las mujeres*. Madrid: Instituto de la Mujer MTAS.
- Pernas, B. et al. (2000). *La dignidad quebrada: las raíces del acoso sexual en el trabajo*. Madrid: Ediciones Los libros de la catarata.
- Protocol per a la valoració policial del nivell de risc de violència contra la dona en els supòsits de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, i la seua comunicació als òrgans judicials i al Ministeri Fiscal (2007).
- Rivas Vallejo, P. i Barrios Baudor, G. –dir.– (2014). *Violencia de Género. Perspectiva Multidisciplinar y Práctica Forense*. Pamplona: Thomson-Aranzadi.
- Ruiz-Jarabo, C. i Blanco Prieto, P. (2004). *La violencia contra las mujeres: prevención y detección*. Ed. Díaz de Santos.
- Secretaría de Estado de Seguridad - Ministerio del Interior (2010), Manual de Buenas Prácticas en Violencia de Género.
- Varela, N. (2002). *Íbamos a ser reinas. Mentiras y complicidades que sustentan la violencia contra las mujeres*. Barcelona: Ediciones B.
- Ventura Franch A. i García Campá, S. –dir. – (2018). *El derecho a la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Una evaluación del primer decenio de la Ley Orgánica 3/2007*. Pamplona: Thomson Aranzadi.
- Azpiazu Carballo, J. (2017). *Masculinidades y feminismo*. Barcelona: Virus editorial.
- Bacete, R. (2017). *Nuevos hombres buenos. La masculinidad en la era del feminismo*. Espanya: Península
- Lomas, C. (2003). *¿Todos los hombres son iguales?, Identidades masculinas y cambios sociales*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Salazar, O. (2018). *El hombre que no deberíamos ser*. Barcelona: Ed. Planeta.

ANNEX I.- DOCUMENTACIÓ RELLEVANT DE LES DIFERENTS ÀREES, SERVEIS I NEGOCIATS MUNICIPALS AMB COMPETÈNCIES EN VIOLÈNCIA DE GÈNERE

1º.- III Pla Municipal d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes de l'Ajuntament de Castelló.

2º.- Acord específic de col·laboració entre el Ministeri de l'Interior (Secretaria d'Estat de Seguretat) i l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la incorporació del Cos de Policia Local al "Sistema de Seguiment integral dels casos de violència de gènere" (de 9 de novembre de 2011)

3º.-Protocol de col·laboració i coordinació entre la comissaria provincial del Cos Nacional de Policia i la Policia Local de l'Ajuntament de Castelló, per a la protecció de les víctimes de violència de gènere. (de 23 de març de 2011)

4º.- Pla Municipal sobre Drogodependències i altres trastorns addictius de l'Ajuntament de Castelló de la Plana (2015).

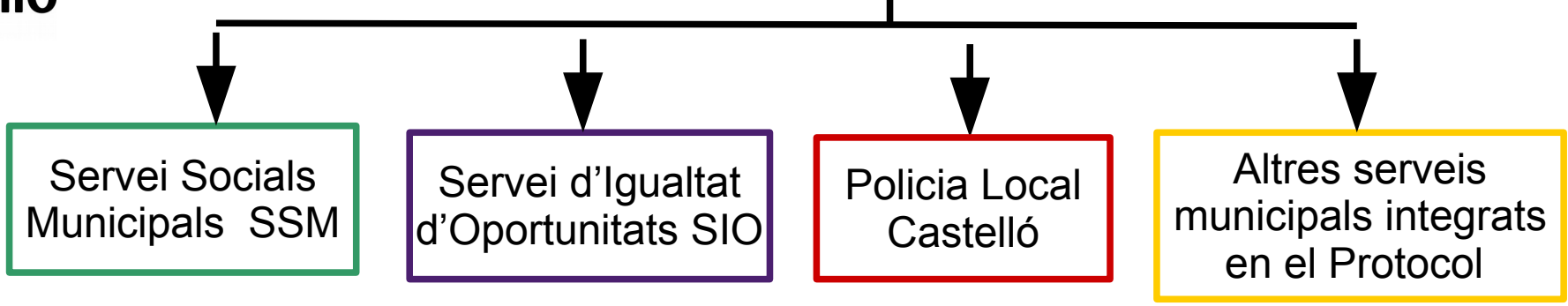
5º.- I Pla d'Infància i Adolescència 2018-2022

6º.- Pla d'Acció 2017-2019 del projecte "Castelló, ciutat amigable amb les Persones Majors".

7º.- I Pla de Cooperació Internacional per al Desenvolupament i la Solidaritat 2019/2022

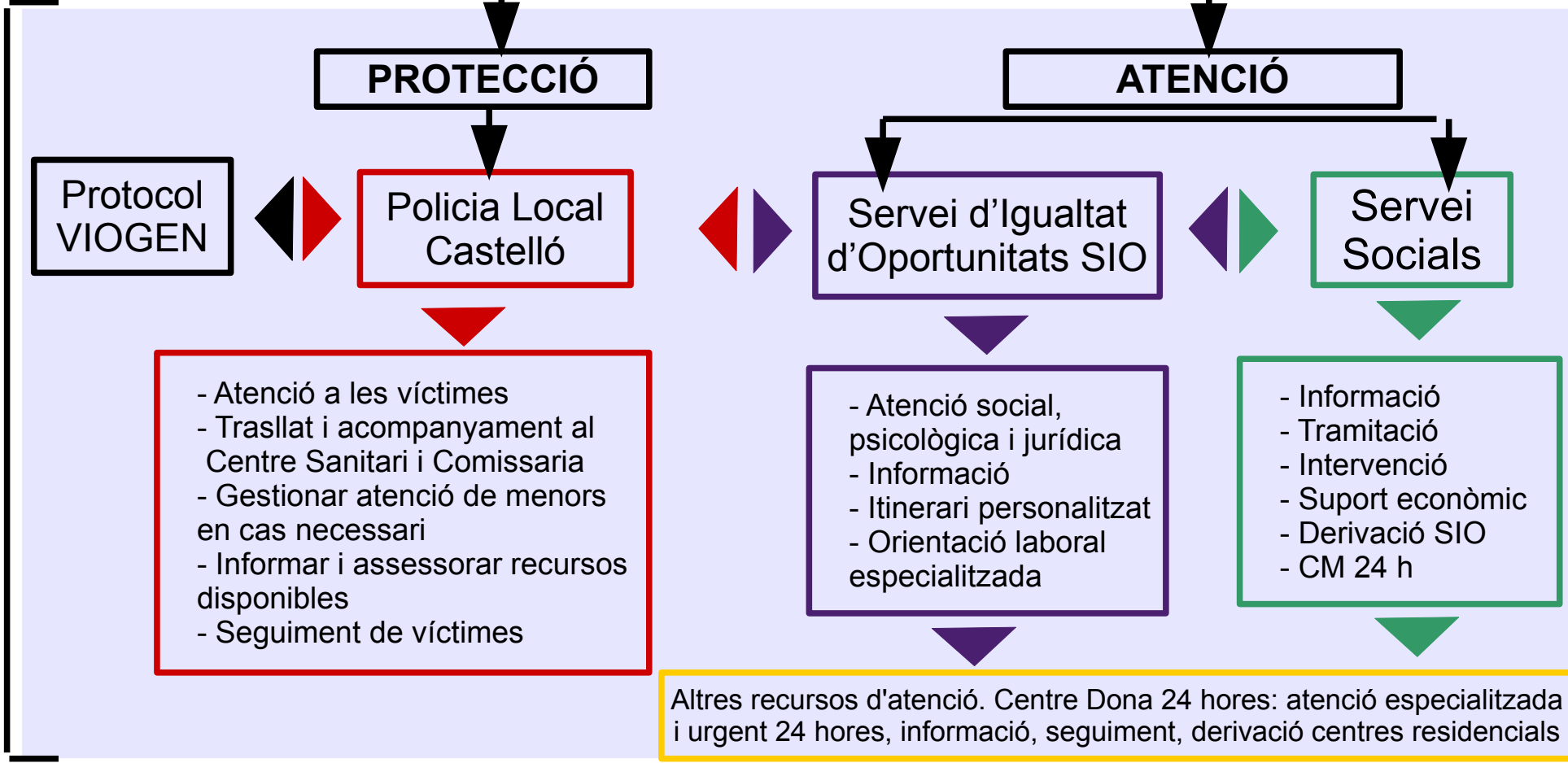


DETECCIÓ DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE



INFORMACIÓ

Comissió de seguiment i coordinació enfront de la violència de gènere de l'Ajuntament de Castelló



Altres recursos d'atenció. Centre Dona 24 hores: atenció especialitzada i urgent 24 hores, informació, seguiment, derivació centres residencials

ANNEX III
PROTOCOL D'ACTUACIÓ MUNICIPAL COORDINADA PER A L'ATENCIÓ INTEGRAL A
DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

FITXA DERIVACIÓ AL SIO

DATA DE DERIVACIÓ:

Nom i cognoms:

Domicili:

Telèfon de contacte:

Adreça electrònica:

Professional que deriva:

Centre:

Telèfon:

CAL OMLIR LES DADES SI ES CONEIXEN

1). SOBRE LA DONA

Situació de convivència:

- sola
- monomarental:
 - fills/es: - edats:
- en parella
- d'altres, especifiqueu-ne:

Vivenda:

- pròpia
- llogada
- cedida
- ocupada
- d'altres, especifiqueu-ne:

Tipus maltractament:

- físic
- psicològic
- abús sexual
- abús econòmic

SITUACIÓ DE LA RELACIÓ AMB EL MALTRACTADOR

- convivència:

- SÍ ● NO

- fills en comú:

- SÍ ● NO

- detalleu-ne la situació:

.....
.....

HI HA ALGUNA CIRCUMSTÀNCIA QUE AGREUGE EL RISC PER A LA DONA?

- malaltia psicològica i/o física
- dependència econòmica
- presentació de denúncia/demanda de divorci recent
- d'altres, especifiqueu-ne:

.....
.....
.....

2) SOBRE L'HOME

Edat:

És atés per la/pel professional que deriva?

Relació amb la dona:

- Company/marit
- Excompany/exmarit
- Nóvio
- Exnóvio
- D'altres:

Agreujants del risc:

- Fills/es en comú
- Consum abusiu de drogues/alcohol
- Gelosia/control sobre la dona
- Malaltia mental i/o abandons de tractaments
- Possessió d'armes
- Agressions prèvies
- Conductes violentes en parelles anteriors
- Conductes violentes amb altres persones
- Amenaces cap a la dona i/o els fills/es
- D'altres:

3) INTERVENCIÓ PROFESSIONAL

Intervencions, si és el cas, realitzades des del centre en l'àmbit de la violència de gènere:

.....
.....
.....

Derivacions, si és el cas, realitzades a altres recursos públics i/o privats:

.....
.....
.....

Breu explicació de la situació personal/familiar i la demanda explícita al SIO:

.....
.....
.....

OBSERVACIONS:

.....
.....
.....

Data i firma de la professional derivant

Data i firma de la professional receptora



**ANNEX IV. PROTOCOL D'ACTUACIÓ MUNICIPAL COORDINADA PER A L'ATENCIÓ
INTEGRAL A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

FITXA INTERVENCIÓ REALITZADA PEL SIO A:

Nom i cognoms de la dona atesa:	
ATESA PER:	
Professional del SIO:	
DEMANDA REALITZADA PER:	
Professional que ha derivat l'atenció:	
Negociat/centre:	
Data de recepció de la derivació:	

Contactes realitzats:

Telefònics:	
Cites:	acudeix? Sí No
Entrevistes:	
Actitud davant l'itinerari consensuat:	

Breu resum de l'ITINERARI D'INTERVENCIÓ consensuat:

- social: - jurídic: - psicològic: - laboral: - educatiu: - uns altres:		
• Metes proposades:	En procés	Aconseguides
• Observacions:		

Data i signatura de remissió

**ANNEX V. PROTOCOL D'ACTUACIÓ MUNICIPAL COORDINADA PER A L'ATENCIÓ
INTEGRAL A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE**

QUADRE RESUM D'INTERVENCIÓ

Dinamització comunitària	Cooperació Social i Solidaritat	Inclusió Social	Prevenió de trastorns addictius	Convivència Social i interculturalitat	Joventut	Coordinació projectes socials	Ocupació ADL	Família i infància	Gent major	Atenció a la Dependència i Discapacitat	Equips Base, centres socials
--------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------------------------	--	----------	-------------------------------	--------------	--------------------	------------	---	------------------------------

SI ATENCIÓ/INFORMACIÓ/ASSISTÈNCIA

- Atenció social	- Atenció psicològica	- Atenció jurídica	- Atenció laboral	- Acompanyament
SIO SSSS CM24H	SIO CMH Centre de Salut/salut mental	SIO CM24H OVD JUSTÍCIA GRATUÏTA	SIO CM24H ADL	- SIO - Conveni amb entitats

DAVANT URGÈNCIA

SI LESIONS	SI NECESSITA ALLOTJAMENT	SI PRECISA PROTECCIÓ POLICIAL
Centre Salut Hospital	CM24H, per a víctimes i fills/es menors SIO, per a familiars que convisquin	Polícia Local Polícia Nacional

TOT AIXÒ AMB INDEPENDÈNCIA DE PRESENTAR DENÚNCIA O NO:

SI DENÚNCIA	Polícia Nacional
-------------	------------------

ANNEX VI. CLÀUSULA DE CONSENTIMENT INFORMAT PER LA RECOLLIDA I CESSIÓ DE DADES PERSONALS DE LES DONES MATES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Sra amb DNI/Passaport/Permís de residència/ un altre document d'identificació, per mitjà del present document deixo constància expressa d'haver estat informada dels següents continguts pel personal de l'Ajuntament de Castelló, Negociat de

1r.- Que les meves dades personals seran incorporades i tractades en un fitxer denominat DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE, titularitat de l'Ajuntament de Castelló, amb domicili en, la finalitat del qual és gestionar les dades personals necessàries per a prestar-me una atenció integral a mi i a les persones que de mi depenen.

2n.- Que tinc dret a negar-me a facilitar aquesta autorització.

3r.- Que podré exercir gratuïtament els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (drets ARC) davant el negociat de pertanyent a l'Ajuntament de Castelló, enviant una comunicació a l'adreça més amunt indicada amb la referència "protecció de dades", o emplenant en el Departament indicat, o per mitjà de correu electrònic

4t. Que a més la informació que es recapti serveix per a prestar-me l'ajuda integral indicada, i per a l'elaboració de polítiques públiques basades en dades objectives i podrà ser utilitzada per a finalitats estadístiques i de recerca.

5è. Que les meves dades seran tractades amb la confidencialitat exigida en la normativa en matèria de protecció de dades i amb les mesures de seguretat exigides en la misma ¹.

6è. Que he estat degudament informada de quant anteriorment s'exposa.

I de manera expressa dono la meua conformitat al tractament de totes les meves dades, personals, familiars, i professionals, per a la meua assistència integral i els familiars que tinc al meu càrrec.

I per deixar-ne constància i tingui els efectes oportuns, signo la present a Castelló a

¹ "Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 37 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i, en desenvolupament d'aquest Reglament, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals."