



**PLA
PMVD**

**PLAN MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA
HACIA LAS MUJERES 2007-2009**

CONSELL EDITORIAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Carles Martí, Enric Casas, Alfredo Jorge Juan, Jordi Martí, Víctor Gimeno, Màrius Rubert, Joan Conde, M. Glòria Figuerola, Joan A. Dalmau, Carme Gibert, José Pérez Freijo

PLA MUNICIPAL CONTRA LA VIOLÈNCIA VERS LES DONES 2007-2009

Document aprovat pel plenari del Consell Municipal del 23 de febrer de 2007

© Ajuntament de Barcelona

Edició: Ajuntament de Barcelona. Regidoria de Dona i Igualtat d'Oportunitats

Supervisió tècnica: Carme Vidal Estruel

Disseny gràfic: Vis-tek

Assessorament lingüístic i traduccions: Polyglota, SL

Assessorament editorial: Rosa Chico

Impressió:

DL:

Imprès en paper ecològic

Conèixer
Barcelona

PLAN MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES 2007-2009



Ajuntament de Barcelona

PLAN MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES 2007-2009

PLAN MUNICIPAL CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES 2007-2009

1. INTRODUCCIÓN	5
2. PROCESO DE PARTICIPACIÓN	9
3. MARCO NORMATIVO	13
4. MARCO CONCEPTUAL	17
5. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA CIUDAD DE BARCELONA	21
6. LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES	25
6.1 Centro Municipal de Atención a las Urgencias Sociales (CMAUS)	25
6.2 Centros de servicios sociales municipales (CSS)	25
6.3 Puntos de información y atención a las mujeres (PIAD) ..	25
6.4 Servicio de apoyo para la atención de la violencia de género en el ámbito familiar...	26
6.5 Equipo de Atención a las Mujeres	27
6.6 Casa de Acogida para mujeres en situación de violencia de género..	28
7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN	31
8. OBJETIVO CENTRAL	35
Línea estratégica 1. Prevención, educación, sensibilización y detección.....	36
Línea estratégica 2. Atención, protección y recuperación	40
Línea estratégica 3. Coordinación y participación	44
Línea estratégica 4. Sistemas de información e investigación.....	47
Línea estratégica 5. Hacer visibles las violencias contra las mujeres .	49

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million (12% of the population).

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

Another reason is that the public sector has become a more important part of the economy. The public sector has grown from 10.5 million in 1990 to 12.5 million in 2000, an increase of 20%.

1. INTRODUCCIÓN

Este Plan Municipal contra la Violencia hacia las Mujeres recoge las aportaciones de muchas barcelonesas que, desde sus respectivos ámbitos de intervención, han participado en su elaboración. Éste ha sido un proceso muy enriquecedor que, al mismo tiempo, ha hecho emerger la voluntad y la ambición con que todas las mujeres queremos afrontar esta problemática en nuestra ciudad.

La ciudad de Barcelona ha hecho, en los últimos diez años, una apuesta firme por el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres, fundamentando su trabajo en estos tres ejes: la prevención, la atención y la coordinación. Una labor que no hubiera sido posible sin la complicitad, la experiencia y el trabajo del movimiento de mujeres, que en todo momento ha reivindicado que la lucha contra la violencia hacia las mujeres se convirtiera en una prioridad política en el marco de las actuaciones del Gobierno municipal.

Por ese motivo, éste es el espacio más adecuado para dar las gracias a todas las mujeres, y también a todos los hombres, que han participado en la elaboración del texto que tenéis en vuestras manos. Con su participación nos han hecho copartícipes de sus experiencias, conocimientos y valoraciones, y han ampliado, con sus aportaciones, el conocimiento que teníamos sobre este fenómeno en la ciudad de Barcelona.

En un primer momento el movimiento de mujeres, con sus reivindicaciones, contribuyó tanto a hacer visible este fenómeno social como a impulsar la

elaboración de las estrategias para avanzar en su erradicación. Fue gracias a la labor llevada a cabo por las entidades y asociaciones de mujeres, principalmente, que durante la década de los noventa la lucha contra la violencia hacia las mujeres se incorporó a la agenda común.

Hoy, después de estos años de experiencia compartida, el movimiento de mujeres sigue abriendo el camino que debe permitirnos avanzar hacia una sociedad en la cual la libertad de las mujeres sea algo incuestionable. En este sentido, es importante sumar todos los esfuerzos y reconocer también las aportaciones que desde las organizaciones sindicales, las diferentes instituciones y la sociedad civil se han llevado a cabo, y se continúan llevando a cabo, para alcanzar este objetivo común.

Es por este motivo que no puede obviarse la importancia de la dimensión conceptual en el tratamiento de la lucha contra la violencia hacia las mujeres. “El mundo de las ideas” condiciona la percepción de la realidad y de los fenómenos sociales, y, por tanto, el proceso de conceptualización tiene impacto tanto en la comprensión como en el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres. Así pues, para poder afrontar esta problemática es imprescindible la elaboración de una definición compartida del problema, así como la capacidad de estructurar las medidas para su erradicación.

Es indispensable transformar la lucha contra la problemática social de la violencia hacia las mujeres en una prioridad política, que debe adquirir la re-

levancia social y presupuestaria que su gravedad social requiere. Debe realizarse un estudio de la naturaleza y las causas de la violencia para poder priorizar las actuaciones que hay que desarrollar. Por este motivo es imprescindible definir la naturaleza de este fenómeno y sus manifestaciones, y muy especialmente identificar sus causas, ya que es lo que permitirá diseñar actuaciones efectivas para seguir avanzando en la mejora de las estrategias de prevención y en la implantación de modelos de atención más sensibles a las necesidades expresadas por las propias mujeres.

Así pues, es preciso compartir una visión global del fenómeno de la violencia contra las mujeres en la ciudad, es decir, hacer posible la incorporación de una mirada poliédrica que permita contemplar las diferentes dimensiones de este fenómeno y articular, de este modo, una política transversal. La multicausalidad del fenómeno de la violencia contra las mujeres hace que sea imprescindible afrontar el problema de una forma transversal e interdisciplinaria, que promueva el trabajo desde el compromiso de diferentes servicios, instituciones y profesionales, garantizando el enriquecimiento de los marcos

conceptuales desde la aportación de las diferentes disciplinas.

Finalmente, para poder abordar de forma eficaz la lucha contra la violencia hacia las mujeres es fundamental la consolidación de una estructura propia, con el objetivo de garantizar la continuidad del trabajo en este sentido, así como su capacidad operativa, los recursos humanos necesarios, la asignación de la partida presupuestaria correspondiente y la autonomía necesaria.

Sin embargo, en esta introducción resulta imprescindible indicar un aspecto importante: éste es un plan de transición que, entre otras cuestiones, prevé convertirse en el instrumento adecuado para poder realizar el traspaso necesario entre el marco jurídico y competencial actual y el que resultará una vez aprobada por el Parlament de Catalunya la Ley por los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista. Por este motivo, muy probablemente, el Plan se tendrá que ir adecuando necesariamente a las nuevas realidades que, en breve, modificarán el ámbito competencial municipal.

the 1990s, the number of people with a mental health problem has increased in the UK (Mental Health Act 1983, 1990).

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems. The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- (i) People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.
- (ii) People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- (iii) People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- (iv) People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.
- (v) People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- (vi) People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- (vii) People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.
- (viii) People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- (ix) People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- (x) People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.
- (xi) People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- (xii) People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.

2. PROCESO DE PARTICIPACIÓN

El Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres 2006-2009 responde a la filosofía que se desprende de todas las proposiciones y recomendaciones realizadas, en el marco de todos los espacios de participación que se han sucedido en los últimos años, a través de las propuestas de la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles, el Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, el movimiento de mujeres y el tejido asociativo de la ciudad.

Del mismo modo, este Plan parte del importante trabajo efectuado hasta ahora, y reconoce ampliamente la aportación de las técnicas y los técnicos municipales que desarrollan su labor en esta área. Su experiencia es la que ha hecho posible dar un salto cualitativo importante en las estrategias llevadas a cabo hasta el momento, e incorporar a los servicios y equipamientos municipales la perspectiva de integralidad, proximidad, globalidad, transversalidad y efectividad, así como las de coordinación y cooperación de las diferentes áreas implicadas.

Desde la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles hemos elaborado el II Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres (2006-2009) basándonos en la participación y el saber de las entidades de mujeres del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, la experiencia profesional de las mujeres del Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social, el conocimiento técnico y de proximidad de las y los profesionales que trabajan en los Servicios Municipales, la colaboración y las aportaciones de todas las personas que participaron en las jornadas organizadas en noviembre de 2005 bajo el título “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, y la experiencia acumulada, las percepciones y las observaciones de todo el equipo de personas que hacen posibles el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres y los circuitos territoriales contra la Violencia hacia las Mujeres en todos los distritos de la ciudad.

“Violencia hacia las mujeres: prevención de la violencia, los retos de la educación”

En el marco de las “Jornadas participativas” del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, el pasado 27 de enero de 2005 se celebró la sesión “Violencia hacia las mujeres: prevención de la violencia, los retos de la educación”. Esta jornada, como muy

bien indica su título, se centró en el tema de la violencia de género y profundizó en sus causas, las estrategias de prevención y los retos que supone para la educación formal, los medios de comunicación y el tejido asociativo.

En esta jornada participaron 80 mujeres de la ciudad, y la metodología de trabajo y de dinamización de la sesión se desarrolló a partir de la estructuración de cuatro grupos de trabajo: “La prevención de la violencia en la educación formal”; “Análisis de las causas de la violencia”; “Detección y análisis

del sexismo en los medios de comunicación”, y “Prevención de la violencia desde la corresponsabilidad y el tejido asociativo”. Las recomendaciones de estos cuatro grupos, así como sus reflexiones y sus aportaciones, se han incorporado en el texto del Plan que os presentamos.

“Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”

Del 2 al 4 de noviembre de 2005, la Concejalía de Mujer y Derechos Civiles, bajo el título “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, organizó unas jornadas de trabajo participativas para poder incorporar a su Plan de Trabajo las recomendaciones e iniciativas que los asistentes expusieron y aportaron, desde los diversos ámbitos de intervención a través de los cuales trabajan cotidianamente en el fenómeno de la violencia de género.

La dinámica participativa de las jornadas se estructuró en diferentes mesas de debate y reflexión, que fueron conducidas por un/a moderador/a y recogidas por la persona que hacía la labor de relator/a de la mesa. Cada una de las seis mesas se centró en el tratamiento de una cuestión concreta: mesa de trabajo sobre prevención; mesa de trabajo sobre la atención específica; mesa de trabajo sobre la atención general; mesa de trabajo sobre el abordaje de la lucha contra la violencia de género desde el ámbito político; mesa de trabajo sobre investigación, y mesa de trabajo sobre coordinación.

Reuniones de trabajo: de enero a diciembre de 2006

- Dirección de Mujer y Derechos Civiles.
- Equipo de Atención a las Mujeres.
- Equipo de la Casa de Acogida.

- Responsables técnicos de Mujer de los 10 distritos.
- Responsables de los puntos de información y atención a las mujeres.
- Permanente del Consejo Municipal de Mujeres.
- Institut Català de la Dona.

Validación y retorno del documento: enero de 2007

- Viernes 12 de enero: Dirección de Mujer y Derechos Civiles, Equipo de Atención a las Mujeres, Casa de Acogida.
- Miércoles 17 de enero: Permanente del Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona.
- Jueves 18 de enero: representantes de las entidades que forman parte de todos los consejos de mujeres de los distritos.
- Viernes 19 de enero: responsables técnicos de Mujer de los 10 distritos.
- Viernes 19 de enero: Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social.
- Miércoles 24 de enero: reunión con todas las personas que participaron en las “Jornadas participativas: Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres”, celebradas del 2 al 4 de noviembre de 2005.

23 de febrero: Consejo Plenario.

the 1990s, the number of people with a mental health problem has increased in the UK (Mental Health Act 1983, 1990).

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems. The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care and treatment.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care and treatment.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care and treatment.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems.

The Department of Health (1999) has set out a vision of a new mental health system, which will be based on the following principles:

- People with mental health problems should be treated as individuals, with their own needs and wishes.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care and treatment.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes and communities.

3. MARCO NORMATIVO

La Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer de 1979 (CEDAW) y su Protocolo facultativo de 1999 reconocen expresamente la necesidad de cambiar las actitudes, mediante la educación de los hombres y las mujeres, para que acepten la igualdad de derechos y superen las prácticas y los prejuicios basados en los roles estereotipados. El Protocolo establece los derechos de las mujeres a pedir reparación por la violación de sus derechos.

La Conferencia de Derechos Humanos de Viena de 1993 proclamó que los derechos humanos de las mujeres y las niñas son parte integral de los derechos humanos universales, y subrayó la importancia de los esfuerzos destinados a eliminar la violencia contra las mujeres en la vida pública y privada.

La Declaración de Beijing de 1995, surgida de la IV Conferencia Mundial sobre las Mujeres, es el documento más completo producido jamás por una conferencia de las Naciones Unidas en relación con los derechos de las mujeres, ya que incorpora los resultados alcanzados en las conferencias y tratados anteriores, entre otros la CEDAW y la Declaración de Viena. Se acordó la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra las mujeres, en la cual se reconoce, por primera vez, que las causas de la violencia son estructurales, y se da una definición de *violencia de género* (artículo 113): “La expresión *violencia contra las mujeres* significa cualquier acto de violencia basado en el género que tiene como resultado, o es probable que tenga como resultado,

daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos para las mujeres, incluyendo las amenazas de dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la privada”. En la Revisión de la Plataforma de Acción de Beijing, realizada en Nueva York en junio de 2000, se da un nuevo impulso a los compromisos alcanzados para conseguir la potenciación del papel de la mujer y la igualdad de géneros.

La Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas de 1997 condena todos los actos de violencia sexista contra las mujeres, exige que se elimine la violencia machista en la familia y en la comunidad, y exhorta a los gobiernos a actuar para prevenir, investigar y castigar los actos de violencia, así como a proporcionar a las mujeres unas reparaciones justas y una asistencia especializada.

La Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas 2001/49 condena todos los actos de violencia machista contra las mujeres, y especialmente la violencia contra las mujeres en situaciones de conflicto armado.

En el ámbito europeo es necesario citar, entre otras, la Resolución del Parlamento Europeo de septiembre de 1997 conocida como “Tolerancia cero contra la violencia hacia las mujeres”, desarrollada en 1999, y la Decisión marco del Consejo de Europa de 15 de marzo de 2001 sobre el Estatuto de la víctima en el proceso penal, que señala la importancia de evitar los procesos de victimización secundaria y la

necesidad de servicios especializados y de organizaciones de apoyo a la víctima.

La Directiva 2002/73 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que “modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres en lo relativo al acceso a la ocupación, a la formación y promoción profesionales y a las condiciones de trabajo”, destaca la relevancia de adoptar medidas específicas en favor de las mujeres, destinadas a eliminar, prevenir o compensar las desventajas que les afectan en el ámbito laboral y, especialmente, otorgar protección suficiente ante los supuestos de acoso y acoso sexual en el trabajo.

Durante los últimos años, en el Estado español se han producido avances legislativos en materia de lucha contra la violencia machista. Así, la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciu-

dadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros, y la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la cual se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, o la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica. Esta última ley ha supuesto una nueva meta en las medidas adoptadas desde los poderes públicos al regular medidas cautelares muy especiales sin ningún antecedente en el ordenamiento jurídico penal español. Recientemente, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, constituye la primera ley integral europea que recoge una respuesta global a la violencia hacia las mujeres en las relaciones de pareja, con la inclusión de aspectos preventivos, educativos, sociales, asistenciales, sanitarios y penales. Además, cabe destacar las leyes aprobadas por varias comunidades autónomas, dentro de su ámbito competencial, para intervenir en el ámbito de la violencia contra las mujeres.

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million (12.5% of the population).

There are a number of reasons for this increase. One is that the public sector has become a more important part of the economy. Another is that the public sector has become more efficient. A third is that the public sector has become more attractive to workers. A fourth is that the public sector has become more diverse.

The public sector has become a more important part of the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

The public sector has become more important to the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

The public sector has become more important to the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

The public sector has become more important to the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

The public sector has become more important to the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

The public sector has become more important to the economy. This is because the public sector has become more efficient.

The public sector has become more efficient. This is because the public sector has become more attractive to workers.

The public sector has become more attractive to workers. This is because the public sector has become more diverse.

The public sector has become more diverse. This is because the public sector has become more important to the economy.

4. MARCO CONCEPTUAL

La violencia contra las mujeres se ha ejercido históricamente y, a pesar de los avances conseguidos en el camino hacia la igualdad de oportunidades, se continúa ejerciendo bajo los parámetros de una sociedad estructurada según el desequilibrio de las relaciones de poder y a causa de la socialización de mujeres y hombres desde la perspectiva patriarcal. La distribución de roles en función del género y la falta de reconocimiento social de las actividades que tradicionalmente se han asignado al género femenino, sitúan a las mujeres en una posición vulnerable que las señala como posibles víctimas de agresiones que, generalmente, son ejercidas por la figura masculina.

No existe ningún país libre de violencia de género, ya que se trata de un fenómeno universal que, fruto del sistema patriarcal, está presente en todas las culturas y en todos los niveles sociales y económicos. Según el informe elaborado por las Naciones Unidas en septiembre de 2000 sobre el estado de la población mundial, mujeres de todo el mundo sufren violencia de género, mujeres de todas las edades y condiciones sociales.

Barcelona es una ciudad plural y rica en matices, lo cual representa un reto a la hora de atender las particularidades territoriales, culturales, religiosas y económicas de todas las mujeres que sufren violencia de género y que buscan atención y respuestas a través de los recursos municipales.

Definición

Siguiendo la terminología consensuada por las Naciones Unidas en 1995, cuando utilizamos la expresión *violencia de género* entendemos que *género*, como concepto clave, es el contenido de creencias,

Así, el problema de la violencia contra las mujeres no es un problema de hechos delictivos excepcionales, sino que responde a una situación de discriminación de las mujeres común a todas las sociedades. Las Naciones Unidas reconocen que la violencia contra las mujeres se convierte en un gran obstáculo para alcanzar la igualdad de oportunidades y el avance de las mujeres, y, en consecuencia, el avance y el desarrollo de los estados y de las diferentes sociedades.

- En 1972 Bruselas acoge el Tribunal contra los Crímenes Cometidos contra las Mujeres, con la asistencia de más de 2.000 mujeres de 40 países.
- En la ciudad de México, en 1975 se proclama el Año Internacional de la Mujer, mediante el cual se pone énfasis en la necesidad de poner fin a la violencia contra las mujeres y niñas.
- En 1980, el grupo de expertos y expertas de las Naciones Unidas reconoce que la violencia hacia las mujeres es el crimen encubierto más frecuente en el mundo.
- Por primera vez, en 1986 el Parlamento Europeo trata el grave problema que supone la violencia doméstica mediante la Resolución A-44/86, sobre agresiones a las mujeres.

características personales, actitudes, sentimientos, valores, conductas y actividades que diferencian a los hombres y las mujeres a través de un proceso de construcción social. El sistema de género no

sólo establece diferencias, sino que construye desigualdades simbólicas y materiales. Al existir una jerarquización de los roles y de las identidades de género que otorgan más valor a los masculinos, se generan unas relaciones de poder desiguales que determinan que las mujeres se sitúen en una posición subordinada respecto a los hombres.

El borrador del anteproyecto de ley de los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista de la Generalitat de Catalunya establece que:

Las violencias ejercidas contra las mujeres se han denominado con diferentes términos: violencia sexista, patriarcal, viril o violencia de género, entre otros. En todos los casos la terminología indica que se trata de un fenómeno con características diferentes de otras formas de violencia. Es una violencia que sufren las mujeres, por el mero hecho de serlo, en el marco de unas relaciones de poder desiguales entre hombres y mujeres.

La expresión *violencia machista* pone de manifiesto que el machismo es el concepto que, de forma más general, define el sistema social que ampara y justifica las conductas de dominio y abuso de poder de los hombres sobre las mujeres y que, a su vez, ha impuesto un modelo de masculinidad que, a pesar de ser reduccionista, todavía es valorado socialmente como superior. Dentro de este sistema, la superioridad masculina ha sido naturalizada y, por lo tanto, justificada, a través de una serie de pautas culturales y sociales totalmente arraigadas en las estructuras dominantes de las sociedades. La violencia contra las mujeres es la expresión más grave y devastadora de esta cultura que no sólo destruye vidas, sino que impide el desarrollo de los derechos, la igualdad de oportunidades y las libertades de las mujeres.

La violencia de género convierte en víctimas a mujeres y niñas en los conflictos bélicos, a niñas que sufren mutilación genital, a mujeres dentro del mundo laboral y a los hijos de las personas implicadas (víctima y agresor) en las situaciones de violencia que se viven dentro del ámbito familiar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que la violencia de género es un grave problema de salud pública y que provoca graves daños a las personas afectadas. Asimismo, según la magnitud de las agresiones, puede provocar enfermedades asociadas al sufrimiento, dificultades importantes para la recuperación del trauma (síndrome de la mujer maltratada) y, en el peor de los casos, la muerte de las víctimas.

Desde esta perspectiva, hablaremos de violencia hacia las mujeres o de género bajo los siguientes parámetros:

- **Violencia psicológica.** Los actos o las conductas de abuso que pueden causar la desvalorización de la persona que los sufre, provocan una disminución o pérdida de la autoestima y tienen repercusiones graves que dificultan en gran medida el tratamiento y la recuperación de las víctimas. En el marco de la definición de violencia psicológica hallamos las relaciones de abuso emocional, económico, social, ambiental y verbal: humillaciones, insultos, gritos, menosprecio, burlas, acusaciones, privaciones de libertad y abandono, entre otras.
- **Violencia física.** Cualquier acto de fuerza intencionado que provoque o pueda provocar daños en el cuerpo de la mujer agredida: golpes, heridas, quemaduras, fracturas y palizas, entre otros.
- **Violencia sexual.** Se entiende por violencia sexual la obligación de mantener cualquier tipo de relación sexual contra la voluntad de la mujer. También se incluyen las violaciones, otras agresiones sexuales como el acoso, y los abusos a menores. Las víctimas de violencia sexual padecen el resto de las violencias descritas anteriormente.
- **Violencia doméstica o familiar.** La violencia doméstica es la manifestación de la violencia de género más habitual; se ejerce mayoritariamente dentro del ámbito familiar, donde, a pesar de las creencias culturales en el entorno de la familia (el respeto, la protección, el crecimiento), se marcan las diferencias que favorecen y provocan las conductas agresivas. También se ejerce con frecuencia en el ámbito público, especialmente en los casos de ataques de la pareja o ex-pareja en el transcurso de los trámites vinculados a la separación de las personas implicadas. Este tipo de violencia incluye la física, la psicológica o la emocional y, muy a menudo, la sexual. También se consideran violencia doméstica o familiar los malos tratos hacia los niños y los ancianos, colectivos vulnerables también a las consecuencias de una relación intrafamiliar deteriorada y con el hábito de resolver las situaciones de conflicto por la fuerza y sin diálogo alguno.

Estas formas y actos de violencia pueden darse en varios contextos, públicos o privados, en la familia, en la comunidad, en el ámbito laboral, en los conflictos armados, en las tradiciones y en los medios de comunicación.

the 1990s, the number of people with a mental health problem has increased in the UK. The prevalence of mental health problems has increased from 10% in 1990 to 15% in 2000 (Mental Health Foundation, 2002). The prevalence of mental health problems has also increased in other countries (Mental Health Foundation, 2002).

The prevalence of mental health problems has increased in the UK because of a number of factors. One of the main factors is the increase in the number of people with a mental health problem who are not receiving treatment. This is because of a number of reasons, including a lack of resources, a lack of awareness of mental health problems, and a lack of support for people with a mental health problem.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

The prevalence of mental health problems has also increased because of a number of other factors, including a change in the way that mental health problems are defined, a change in the way that mental health problems are diagnosed, and a change in the way that mental health problems are treated.

5. LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA CIUDAD DE BARCELONA

El Plan de Actuación Municipal (2003-2007), el Plan Operativo contra la Violencia hacia las Mujeres 2001-2004, la experiencia de las y los profesionales que trabajan en los servicios municipales de atención a las mujeres que sufren violencia, la actuación y los proyectos de colaboración con el Ayuntamiento de las diversas entidades del tejido asociativo, y las propuestas y recomendaciones de los diferentes órganos de participación de las mujeres de la

ciudad, como el Consejo de Mujeres de Barcelona, el Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social, el Consejo Municipal de Inmigración y el I Congreso de Mujeres de Barcelona, constituyen elementos clave para definir el marco de referencia que es necesario considerar al plantear el abordaje de la lucha contra la violencia de género por parte del Ayuntamiento de Barcelona.

Plan de Actuación Municipal (PAM) 2003-2007

El PAM 2003-2007 señala, dentro de la serie de objetivos municipales, de alcance mucho más amplio, los objetivos específicos y estratégicos para eliminar la violencia de género en nuestra ciudad, entre los que destacan los siguientes:

- Mejorar y diversificar los recursos existentes dirigidos a la atención de las mujeres que sufren violencia de género.
- Incrementar la cooperación con las instituciones, entidades y asociaciones de la ciudad que proporcionan algún tipo de servicio específico para las mujeres que sufren violencia de género.
- Intensificar la realización de campañas y acciones preventivas para hacer que en nuestra ciudad se trabaje el cambio de valores sociales frente a la violencia, necesario para alcanzar la tolerancia cero y construir una ciudad sin violencia, una ciudad de mujeres libres.
- Avanzar en las estrategias de coordinación consolidando la implantación del Circuito Barcelona contra la Violencia y de los circuitos territoriales de cada uno de los distritos.
- Impulsar, en el marco del Plan Operativo contra la Violencia, la coordinación con los diferentes ámbitos educativos para fomentar y apoyar las iniciativas de las y los profesionales educativos, que trabajan en modelos educativos basados en los valores del diálogo, la equidad y el respeto a través de los principios coeducativos.
- Impulsar proyectos de atención psicosocial dirigidos a mujeres que se hallan en una situación de maltrato, a través de programas de formación continua a las y los diferentes profesionales que atienden a este colectivo, así como la incorporación de psicólogos clínicos en todos los servicios de atención.

- Continuar impulsando el Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres, como un paso más en la colaboración conjunta entre el Ayuntamiento de Barcelona y el tejido asociativo de la ciudad en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.
- Garantizar una atención de proximidad a través de los puntos de información y atención a las mujeres de los distritos, y una atención especializada a través del Equipo de Atención a las Mujeres y la Casa de Acogida, así como la coordinación de todos los sistemas de atención implicados en la ciudad de Barcelona.
- Continuar promoviendo y avanzando en el modelo de atención integral a las situaciones de violencia de género, prestando especial atención al despliegue de servicios y recursos de apoyo a las mujeres después de la salida de la Casa

de Acogida, y establecer colaboraciones para conseguir estrategias de apoyo para el acceso a la vivienda, así como programas específicos de formación e inserción laboral.

- Vincular los servicios de acogida de urgencia para mujeres a los Servicios Sociales de Urgencia, y dotarlos del estatus propio que les permita llevar a cabo intervenciones ajustadas a las características y las problemáticas de las mujeres.
- Mejorar la acogida de urgencia creando un centro de acogida que permita dar una respuesta de mayor calidad a las demandas de las mujeres y de sus hijos e hijas en situación de crisis, previniendo el incremento de necesidades de la ciudad en relación con las nuevas estrategias de detección y prevención.
- Incidir y prestar especial atención a las mujeres mayores que sufren malos tratos.

Propuestas del Grup Dona del Consejo Municipal de Bienestar Social

El Consejo Municipal de Bienestar Social (CMBS) es uno de los órganos consultivos y de participación de que se ha dotado el Ayuntamiento para incorporar los diferentes sectores de la ciudad en la definición de la política municipal. El Grup Dona del CMBS, coordinado por la Sra. Neus Roca Cortés, a partir del análisis y el debate sobre la realidad en la ciudad, ha elaborado el *Documento de propuestas 2006*, en el cual se han planteado el conjunto de recomendaciones y propuestas que se detallan a continuación:

El otorgamiento social y ciego de autoridad al hombre por el mero hecho de serlo, y la proyección cuidadora de la mujer sobre el hombre ponen en peligro la detección, por parte de la mujer joven, de situaciones de *violencia* y de control coercitivo. [...] Incluso se constata que las mujeres jóvenes que han avanzado en cuanto a sus aspiraciones laborales, se ven frenadas por unas estructuras y legislaciones laborales que, de hecho, discriminan especialmente en el momento de la crianza.

La *violencia* en la pareja está naturalizada entre los jóvenes a causa de las ideas del amor romántico, el amor fusión y pasión, ampliamente extendidas entre la cultura juvenil y general, que considera que la carga del sufrimiento corresponde exclusivamente a la mujer, quien interpreta la violencia del hombre como fortaleza y autoridad, y proyecta acciones de cuidado y espera

de cambio sobre el hombre joven coactivo o directamente violento, ya sea verbal o físicamente.

El *acoso sexual* en el lugar de trabajo es un fenómeno muy frecuente, que actualmente las mujeres jóvenes con valentía consultan y denuncian buscando una solución que no las enfrente directamente a la precariedad laboral. Las empresas no hacen nada a pesar de estar enteradas de ello y de condenarlo de palabra. Se termina penalizando a la mujer con traslados o despidos indemnizados, mientras que a los acosadores no se les mueve de sus estatus y puestos de trabajo.

Es necesario prestar una atención especial y específica, sin barnices ni tacañería, a estos *elementos clave de las mujeres jóvenes para evitar la reproducción, ahora sutil y silenciosa, de las discriminaciones y violencias* que, sin duda, todavía afectan a las mujeres; y, a su vez, *dar valor social a las actividades de las mujeres*, y también a los hasta ahora menospreciados saberes de cuidado de la vida.

Por todo ello *proponemos* incidir en aquellos elementos que el análisis y las discusiones llevadas a cabo nos han hecho ver como primordiales en la vida de las mujeres jóvenes.

Mujer joven y violencia

- Ante el aumento de mujeres jóvenes que detectan violencia, es necesario garantizar que sean atendi-

das por los servicios especializados en este campo, con la especificidad necesaria de la persona que se encuentra en el ciclo vital de apareamiento, ya que es una forma muy efectiva de conseguir una ciudad libre de violencia contra las mujeres.

- Proponemos la creación de unidades de orientación psicológica individual que trabajen en la construcción de la subjetividad, que atiendan demandas de soluciones a problemas de relación y/o de violencia, garantizando siempre una perspectiva de género.
- Es necesario dedicar más horas a talleres de prevención de violencia en otros espacios diferentes a los puntos de información y atención a las mujeres (PIAD), como, por ejemplo, en asociaciones de jóvenes y en los puntos de información juvenil.

- Es necesario implementar programas de detección de violencia dirigidos a mujeres y hombres jóvenes.
- Debe darse prioridad a los proyectos que analicen el acoso y la violencia en la escuela también en términos de género, en el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB) y en el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Esta perspectiva analiza valores muy arraigados socialmente, y dotará a estos estudios e intervenciones de gran impacto en la vida interna y social de los jóvenes, contrarrestando modelos familiares patriarcales, jerárquicos y autoritarios.

En este sentido, celebramos la aparición de servicios especializados de atención a los hijos e hijas de la violencia, que se deberán continuar aumentando.

I Congreso de las Mujeres de Barcelona

Este Congreso, convocado por el Consejo Municipal de Mujeres de Barcelona, supuso un proceso de participación y trabajo conjunto entre la Administración municipal y el tejido asociativo de mujeres de Barcelona. El objetivo principal del Congreso fue el de definir un modelo de ciudad que dé respuesta a los deseos y las necesidades de las mujeres en toda su diversidad. Las propuestas específicas resultado del Congreso en el ámbito de la violencia hacia las mujeres fueron las siguientes:

Sensibilización social para la prevención de la violencia y las agresiones sexuales

- Diversificar los medios informativos sobre los recursos existentes en el terreno de la violencia, las agresiones sexuales y los acosos.
- Estudiar el tipo de malos tratos que reciben las mujeres con discapacidad, tanto en el ámbito físico (agresiones) y de comunicación (no salir de casa) como psicológicos.
- Elaborar trípticos informativos sobre derechos y servicios.
- Arbitrar medidas para que las mujeres inmigrantes que han llegado a través del reagrupamiento familiar puedan luchar por sus derechos ante los malos tratos, sin la amenaza de la expulsión.
- Promover una red de ciudadanos y ciudadanas que elabore un manifiesto por la no-violencia y

la convivencia en Barcelona, tanto del ámbito privado como del público.

Atención y apoyo a las mujeres agredidas tanto física como psicológicamente

- Creación de servicios específicos con atención permanente, atendidos por personal especializado, que den cobertura a los grupos de apoyo ya existentes que trabajan desde una perspectiva de género.
- Dotación de profesionales expertos en el lenguaje de los signos para las personas sordas.
- Creación de un teléfono 900, atendido también por profesionales con formación específica.
- Consideración de otro aspecto de la violencia doméstica: la de algunos hijos e hijas.
- **Incremento del número de plazas en los centros de acogida y mejora de los recursos de rehabilitación**
- Casas de acogida de fácil acceso, sin barreras arquitectónicas, para que puedan acceder a ellas tanto las personas con discapacidades físicas de movilidad como las ciegas. Es necesario diferenciar los centros que puedan acoger en caso de urgencia de los centros de tratamiento y rehabilitación.
- Recordar la normativa europea que recomienda una plaza cada 10.000 habitantes.

6. LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE ATENCIÓN A LAS MUJERES

6.1 Centro Municipal de Atención a las Urgencias Sociales (CMAUS)

Servicio que, de forma inmediata y puntual, atiende cualquier situación social de urgencia fuera de los horarios habituales de funcionamiento del resto de servicios de la ciudad y de los distritos. Los servicios que se prestan desde el CMAUS son la atención y la valoración de cada caso, la intervención puntual, la gestión de los recursos de urgen-

cia necesarios (alojamiento, ayudas económicas de urgencia, transporte, medicamentos, entre otros) y la derivación hacia los servicios correspondientes, una vez atendida la situación de urgencia, para que se haga el tratamiento adecuado de cada situación o problemática.

6.2 Centros de servicios sociales municipales (CSS)

El Ayuntamiento de Barcelona dispone de una red de 33 centros municipales de servicios sociales de atención primaria, que ofrecen a todas las personas que lo necesitan un espacio de acogida para buscar posibles soluciones. Los servicios sociales de atención primaria son el primer nivel de aten-

ción de problemas sociales y de las personas que requieren información y asesoramiento. Las personas son atendidas por un equipo de profesionales que informan, orientan, asesoran e intervienen en el ámbito del tratamiento individual y grupal, y también llevan a cabo proyectos comunitarios.

6.3 Puntos de información y atención a las mujeres (PIAD)

Los PIAD son servicios abiertos a todas las mujeres de la ciudad que se caracterizan por su voluntad de proximidad y de implicación territorial, lo cual favorece el trabajo en red y la accesibilidad de todas las mujeres teniendo en cuenta la diversidad de los territorios.

Los PIAD son espacios referenciales; ofrecen un servicio de información y orientación al que las mujeres pueden dirigirse directamente, en unas franjas horarias concretas, sin solicitar hora previa si es necesario. Los PIAD ofrecen una atención básica, orientando, informando y, si es necesario, derivando

a la persona atendida a los recursos municipales indicados u otros recursos o entidades adecuados.

Tienen como finalidad potenciar la participación y la autonomía de las mujeres, dar respuesta a las solicitudes de información y atención, así como contribuir a la sensibilización y detección precoz de las situaciones de discriminación y violencia de género.

Los objetivos de los PIAD son:

- Dar información y orientación básica a las mujeres, tanto individual como grupalmente.
- Potenciar y dar apoyo a las acciones específicas de prevención, sensibilización y detección precoz de situaciones de discriminación y violencia hacia las mujeres.
- Mejorar a través del trabajo grupal la situación de las mujeres, potenciar sus habilidades y mo-

dificar actitudes y roles para fomentar su autonomía.

- Trabajar conjuntamente con los grupos de mujeres y el Consejo de Mujeres de cada distrito para reconocer, hacer visibles y valorar el saber de las mujeres y sus aportaciones al conjunto de la sociedad.
- Poner en marcha acciones de sensibilización junto con el movimiento asociativo para alcanzar, a través de la sensibilización y la toma de conciencia de las discriminaciones de género, una ciudad libre de violencia hacia las mujeres.
- Potenciar el trabajo en red interprofesional y la coordinación con el resto de los servicios de atención: servicios sociales de los territorios, servicios específicos para mujeres de la ciudad, etc.
- Participar en el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres en cada territorio.

6.4 Servicio de apoyo para la atención de la violencia de género en el ámbito familiar

En el marco del Plan contra la Violencia hacia las Mujeres se han desarrollado una serie de programas y servicios de atención a las mujeres que sufren violencia, pero la multidimensionalidad de la problemática hace necesario crear servicios de apoyo que permitan trabajar con las niñas y los niños que han sufrido violencia, para reparar las consecuencias y ayudarles a establecer nuevos modelos relacionales basados en el respeto y la confianza. Asimismo, también es necesario abordar la rehabilitación de los hombres que maltratan, ya sean derivados por la policía o por los servicios de justicia (sin que ello sea una medida penal alternativa), o de aquellos que, antes de adoptar conductas violentas, quieran iniciar un proceso de cambio y revisión personal.

El servicio consta de dos programas:

- **Programa de atención a niñas y niños que han sufrido violencia.** Mentorías: consiste en ayudar a los hijos e hijas de familias con problemas de violencia familiar y de género a identificar e interiorizar un modelo parental alternativo y positivo, que les permita construir nuevas formas de relación y evitar así el ciclo repetitivo de la violencia familiar.

- **Programa de atención a hombres que maltratan.** Pretende disminuir el nivel de violencia intrafamiliar para mejorar el bienestar de las familias y la protección de las víctimas, mediante la información y el tratamiento terapéutico de los agresores.

El acceso al servicio puede ser:

- Directo, previa solicitud de consulta.
- Por derivación de otros recursos.

Cuando la derivación se produce por otro recurso municipal, irá siempre acompañada de un protocolo de derivación.

Cuando las personas usuarias del servicio también sean atendidas en otro recurso municipal, se establecerán siempre reuniones de coordinación para articular un plan de trabajo conjunto entre los diferentes servicios.

La atención es de lunes a viernes, con una dedicación horaria de 35 horas por parte de todas y todos los profesionales.

6.5 Equipo de Atención a las Mujeres

El Equipo de Atención a las Mujeres es un servicio público municipal especializado en la atención a las mujeres, y a sus hijos e hijas, que sufren violencia de género.

Es un *equipo multidisciplinar* (integrado por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas) que ofrece una *atención integral* para poder trabajar los procesos de recuperación de las mujeres atendidas y de sus hijos e hijas, tengan o no necesidad de recursos de acogida.

El Equipo de Atención a las Mujeres (EAD) es la *puerta de entrada a todo el dispositivo municipal de atención especializada para la atención y la protección* de las mujeres, y de sus hijos e hijas, que sufren violencia de género.

La atención integral se concreta en un plan de trabajo adaptado a la evolución de la situación, mientras la mujer y sus hijos e hijas necesiten cualquiera de los recursos del dispositivo municipal especializado en violencia de género. Este plan de trabajo es complementario y está articulado con los diferentes equipos de los servicios de acogida que la mujer pueda necesitar.

El horario de atención es de 10 de la mañana a 6 de la tarde, de forma continua de lunes a viernes.

Las *usuarias del servicio* son todas las mujeres, así como sus hijos e hijas y/u otras personas de su entorno, de la ciudad de Barcelona y mayores de 18 años o menores con autorización, que sufren o han sufrido cualquier manifestación de violencia de género, sin discriminación por edad, estado de salud física y mental, situación legal, orientación sexual y/o procedencia.

Crterios de la atención

- **Integral.** Incorpora todos los aspectos de la estructura personal y social de las mujeres atendidas y de sus hijos e hijas, no sólo los aspectos dañados por la situación sufrida de violencia.
- **Flexibilidad y adecuación a una realidad en constante evolución.** Los profundos cambios sociales que se han producido en los últimos años (aumento de la inmigración, mayor esperanza de vida, atención a la diversidad, otros modelos de relaciones afectivas, etc.) exigen una gran flexi-

bilidad y adecuación por parte del Equipo de Atención a las Mujeres, tanto en los principios de su intervención como en la diversificación de sus propuestas.

- **Interviene en los procesos y dinámicas de violencia de género.** La violencia de género no es únicamente un problema personal, sino también un problema social que afecta a las personas. Ello tiene diversas consecuencias en la intervención que llevar a cabo. Destacamos dos:

- Se interviene en relación con las mujeres y también con los hijos e hijas, y se incide, siempre que sea necesario, en su interacción, para que la relación sea satisfactoria y puedan construir una dinámica familiar que repare el proceso de violencia vivido.

- Las herramientas de intervención son diversas: atención individualizada, grupal y comunitaria.

- **Interdisciplinaria.** El Equipo de Atención a la Mujer articula la atención a las mujeres a través de la colaboración y el análisis compartido entre las diferentes disciplinas, que conforman el Equipo (trabajo social, psicología, derecho).

Desde la mirada complementaria de cada una de las disciplinas, se evalúa la complejidad de la situación presentada y el riesgo que conlleva para la mujer y las personas de su entorno más cercano, la magnitud de la problemática, la propuesta de un plan de trabajo, siempre desde la realidad y los intereses de cada mujer, respetando sus decisiones y potenciando su autoestima y autonomía personal.

- **Psicosocial.** El Equipo debe llevar a cabo un trabajo global que incluya el entrenamiento personal para afrontar las circunstancias psicosociológicas de los problemas y situaciones detectados.

- **Centrada en el proceso de recuperación.** La intervención ha de tener presentes las vivencias de la mujer y de sus hijos e hijas, sus estados emocionales y sus aprendizajes, y debe respetar sus decisiones respecto a las acciones y los tiempos necesarios para cada caso.

6.6 Casa de Acogida para mujeres en situación de violencia de género

La Casa de Acogida de Barcelona es un servicio residencial temporal que tiene como objetivo ofrecer un lugar de estancia, de atención integral, psicosocial, y de apoyo material a aquellas mujeres y sus hijas e hijos menores de edad que han sufrido una situación de violencia en la pareja o en cualquier entorno de convivencia.

Para dar una atención integral, el servicio facilitará los medios necesarios para superar las secuelas de las situaciones de violencia vividas, promoviendo un trabajo de elaboración de la problemática que ayude a recuperar la autonomía, la autoestima y la valoración personales, y coordinando las intervenciones con los recursos de la comunidad y con los diferentes servicios que intervienen en la resolución de la problemática de las mujeres y de sus hijos e hijas.

Son objetivos de la Casa de Acogida:

- Ofrecer un espacio de acogida y convivencia para las mujeres, y sus hijos e hijas, que han sufrido situaciones de violencia y que no disponen de una red familiar y/o social de apoyo, o que no la pueden utilizar por motivos de seguridad, que les proporcione un entorno de seguridad física y emocional y una atención integral a sus necesidades.
- Ofrecer una atención integral que facilite trabajar con las mujeres y sus hijos e hijas todos los aspectos vinculados a los procesos de recuperación de la situación de maltrato vivida.

La Casa de Acogida del Ayuntamiento de Barcelona ofrece a las mujeres y sus hijas e hijos los siguientes servicios básicos:

- *Acogida y seguridad* para las mujeres y/o unidades de convivencia, con una infraestructura de 10 habitaciones y 27 plazas.
- *Alojamiento y manutención* de todas las personas acogidas.
- *Atención permanente* durante las 24 horas del día y los 365 días del año.
- *Atención psicológica* centrada en la relación madre-hijos proporcionada por la profesional de la Casa.
- *Escolarización de los niños y las niñas*, incorporación a centros educativos de la red pública y a actividades de educación en el ocio, dentro de la misma Casa o mediante recursos comunitarios.
- *Acceso y acompañamiento, si es preciso, a la red de servicios y recursos comunitarios*: red de salud, escuela de personas adultas, entidades especializadas en la inserción laboral, Barcelona Activa, grupos de mujeres, centros cívicos...
- *Ayudas económicas, si es necesario.*

the 1990s, the number of people in the world who are illiterate has increased from 1.1 billion to 1.5 billion (UNESCO 2003).

There are a number of reasons for this increase. One of the main reasons is that the population of the world is growing rapidly. In 1990, the world population was 5.3 billion. In 2003, it was 6.1 billion. This means that there are 800 million more people in the world than there were in 1990. This increase in population has led to an increase in the number of people who are illiterate.

Another reason for the increase in illiteracy is that the quality of education is poor in many developing countries. In these countries, the schools are often overcrowded and the teachers are not well trained. This means that the children do not learn as much as they should. As a result, many children who go to school are still illiterate when they leave.

A third reason for the increase in illiteracy is that many people in developing countries do not have access to education. In these countries, the schools are often far away from the villages and the roads are poor. This means that many children cannot go to school. As a result, many children who are of school age are still illiterate.

There are a number of ways to reduce the number of illiterate people in the world. One way is to improve the quality of education in developing countries. This can be done by training teachers better and by providing better facilities in the schools. Another way is to provide more access to education in developing countries. This can be done by building more schools and by improving the roads.

It is important to reduce the number of illiterate people in the world because illiteracy is a major barrier to development. Illiterate people cannot read or write, so they cannot find jobs or start businesses. This means that they are poor and they live in difficult conditions. By reducing the number of illiterate people, we can help to improve the lives of many people in the world.

There are a number of organizations that are working to reduce the number of illiterate people in the world. One of the most well-known is UNESCO. UNESCO has a program called the Global Education Initiative, which is working to improve the quality of education in developing countries. There are also many other organizations that are working to provide access to education in developing countries.

It is important to continue to work to reduce the number of illiterate people in the world. This is because illiteracy is a major barrier to development and it is important to improve the lives of all people in the world. By reducing the number of illiterate people, we can help to create a better world for everyone.

There are a number of ways to measure the number of illiterate people in the world. One way is to count the number of people who cannot read or write. This is done by testing a sample of people. Another way is to count the number of people who do not go to school. This is done by counting the number of children who are of school age but do not attend school.

It is important to know the number of illiterate people in the world because this information can be used to help reduce the number of illiterate people. For example, if we know that there are a large number of illiterate people in a particular country, we can focus our efforts on that country. This information can also be used to help improve the quality of education in developing countries.

There are a number of challenges to reducing the number of illiterate people in the world. One of the main challenges is that the population of the world is growing rapidly. This means that there are more people who need to be educated. Another challenge is that the quality of education is poor in many developing countries.

7. CRITERIOS DE ACTUACIÓN

- Actuar entendiendo a la *mujer* que sufre o ha sufrido violencia no únicamente como víctima sino también como *superviviente*, con todas sus habilidades y capacidades preservadas que, en un entorno sin violencia, le permiten actuar como sujeto y dirigir su propia vida. En cualquier caso, si la mirada del/de la profesional ve a la mujer que sufre violencia solamente como víctima, su intervención contribuirá a la perpetuación de este rol. En cambio, si además de reconocer y entender las consecuencias de la violencia sufrida por la mujer, se identifican y estimulan aquellas capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes que le pueden ayudar a ganar progresivamente mayores cuotas de autonomía y control de su vida, el/la profesional, con su intervención, estará contribuyendo al apoderamiento de la mujer.
- *Reconocer y hacer visibles las experiencias de las mujeres* que han pasado por diversas situaciones de violencia y que se han convertido en agentes activos en el proceso de transformación individual y colectiva en cuanto al conocimiento y la superación de este conflicto en la ciudad de Barcelona.
- *Reconocer el papel histórico y pionero del movimiento feminista* para hacer visible este fenómeno social y crear estrategias para erradicarlo. Ha sido gracias a la labor llevada a cabo por las entidades y asociaciones de mujeres, principalmente, que durante la última década, en los años noventa del siglo xx, la lucha contra la violencia hacia las mujeres se ha incorporado a la agenda común.
- *Reconocer el carácter específico y diferenciado de esta violencia*, así como la necesidad de profundizar en los derechos de las mujeres y en la definición de estrategias para erradicarla. La violencia contra las mujeres es *estructural* y característica de las sociedades patriarcales, ya que es una de las consecuencias de la desigualdad entre hombres y mujeres y de la reproducción de un modelo social que, todavía hoy, justifica la inferioridad de las mujeres respecto de los hombres. La jerarquía sexual y la superioridad masculina sobre la mujer hacen que las mujeres sean consideradas seres inferiores, y que puedan ser utilizadas, menospreciadas y maltratadas. La violencia no es un comportamiento natural, sino que es una *actitud aprendida mediante la socialización*. La socialización, con palabras e imágenes, crea las identidades de las personas. Por este motivo, la violencia simbólica contra las mujeres que se ejerce a través de la publicidad o la televisión, entre otros, se convierte en una de las principales causas de su reproducción social.
- Asumir la responsabilidad institucional; las políticas de atención a las mujeres que sufren violencia de género deben tener en cuenta *la diversidad de las mujeres y sus diferentes necesidades*: mujeres mayores, adultas y jóvenes; mujeres que encabezan familias monoparentales; mujeres provenientes de culturas diferentes;

mujeres con diferentes niveles socioeconómicos y culturales; mujeres con estados de salud específicos; mujeres con discapacidad; mujeres seropositivas; mujeres en situación de exclusión social. Cada mujer es única, así como su historia personal y la forma en que ella misma decide afrontarla.

- Trabajar desde la *integralidad*; las actuaciones para combatir la violencia de género deben tener en cuenta su *naturaleza multicausal y multidimensional*, y, por tanto, la respuesta a este fenómeno debe ser global, desde la atención, la prevención, la asistencia y la protección, así como, finalmente, la recuperación y el reconocimiento de todos sus derechos, incluidos también, y muy especialmente, los *derechos económicos*.
- *Garantizar la autonomía de todas las mujeres* evitando cuestionar las decisiones tomadas por cualquier mujer que sufra violencia de género y respetando el hecho de que ella misma sea la responsable de tomar las medidas que considere oportunas en el momento en que así lo decida; los recursos que el Ayuntamiento de Barcelona pone a disposición de sus ciudadanas no discriminan ni discriminarán a ninguna mujer en el momento de ofrecer atención.
- *Garantizar la atención a la víctima* independientemente de cuál sea su situación cuando accede a los recursos municipales de la ciudad de Barcelona. El mecanismo previsto hasta ahora en nuestra sociedad para acreditar la existencia de violencia de género es la denuncia formal del agresor al tribunal correspondiente. La experiencia demuestra que muchas mujeres que sufren violencia de género no pueden ejercer plenamente sus derechos al no poder o no querer pasar por la acreditación judicial de la violencia.

Los recursos municipales garantizan, y continuarán garantizando, los derechos de todas las mujeres al no exigir la acreditación judicial.

- *Atender la complejidad* de cada una de las situaciones personales, así como la pluralidad de realidades que se plantean en nuestra ciudad. Así pues, los recursos municipales trabajan, y trabajarán, para garantizar la flexibilidad que les permite adaptarse a cada una de las situaciones, desde el reconocimiento a la autoridad femenina y otorgando el protagonismo de las decisiones a la propia mujer.
- Las políticas públicas para erradicar la violencia de género deben consolidarse a través de un *modelo de implantación transversal*, que implique a todos los organismos municipales en la definición de acciones específicas desde su ámbito de intervención, coordinadamente, tanto a escala política como a escala técnica.
- La coordinación y la cooperación entre todos los organismos implicados son imprescindibles para poder definir, planificar e implementar, desde la complejidad y la flexibilidad, las estrategias necesarias.
- Todas las mujeres afectadas por situaciones de violencia deben tener las mismas oportunidades de acceso a los recursos que necesiten; la proximidad en el territorio es una forma esencial de facilitar esta accesibilidad, y, por tanto, es necesario trabajar para garantizar una atención específica en el marco de los distritos y de los barrios. La supresión de las barreras arquitectónicas y de comunicación es una condición fundamental para garantizar la accesibilidad de todas las mujeres.

the 1990s, the number of people in the world who are undernourished has increased from 600 million to 800 million (FAO 2001).

There are a number of reasons for this increase. One of the main reasons is the increase in the world population. The world population has increased from 5 billion in 1987 to 6 billion in 2000, and is projected to reach 9 billion by 2050 (FAO 2001). This increase in population has led to an increase in the demand for food, which has led to an increase in the number of people who are undernourished.

Another reason for the increase in the number of people who are undernourished is the increase in the number of people who are living in poverty. The number of people who are living in poverty has increased from 1 billion in 1987 to 2 billion in 2000, and is projected to reach 3 billion by 2050 (FAO 2001). This increase in poverty has led to an increase in the number of people who are unable to afford the food that they need to survive.

A third reason for the increase in the number of people who are undernourished is the increase in the number of people who are living in rural areas. The number of people who are living in rural areas has increased from 2 billion in 1987 to 3 billion in 2000, and is projected to reach 4 billion by 2050 (FAO 2001). This increase in rural population has led to an increase in the number of people who are unable to access the food that they need to survive.

There are a number of ways in which the number of people who are undernourished can be reduced. One of the main ways is to increase the production of food. This can be done by increasing the number of people who are working in agriculture, by increasing the number of people who are working in food processing, and by increasing the number of people who are working in food distribution.

Another way to reduce the number of people who are undernourished is to increase the number of people who are living in poverty. This can be done by increasing the number of people who are working in the private sector, by increasing the number of people who are working in the public sector, and by increasing the number of people who are working in the non-profit sector.

A third way to reduce the number of people who are undernourished is to increase the number of people who are living in rural areas. This can be done by increasing the number of people who are working in agriculture, by increasing the number of people who are working in food processing, and by increasing the number of people who are working in food distribution.

There are a number of challenges that must be overcome in order to reduce the number of people who are undernourished. One of the main challenges is the increase in the world population. This increase in population has led to an increase in the demand for food, which has led to an increase in the number of people who are undernourished.

Another challenge is the increase in the number of people who are living in poverty. This increase in poverty has led to an increase in the number of people who are unable to afford the food that they need to survive. A third challenge is the increase in the number of people who are living in rural areas. This increase in rural population has led to an increase in the number of people who are unable to access the food that they need to survive.

There are a number of ways in which these challenges can be overcome. One of the main ways is to increase the production of food. This can be done by increasing the number of people who are working in agriculture, by increasing the number of people who are working in food processing, and by increasing the number of people who are working in food distribution.

Another way to overcome these challenges is to increase the number of people who are living in poverty. This can be done by increasing the number of people who are working in the private sector, by increasing the number of people who are working in the public sector, and by increasing the number of people who are working in the non-profit sector.

8. OBJETIVO CENTRAL

El objetivo central es garantizar el abordaje integral de la lucha contra la violencia hacia las mujeres, a través del reconocimiento de la experiencia, de la consolidación de los instrumentos operativos que permiten perfeccionar, enriquecer y corregir el actual

modelo de atención, así como de la creación de aquellos servicios específicos que se conviertan en imprescindibles para poder hacer frente a la diversidad de situaciones que las nuevas demandas y realidades puedan plantear. Todo ello para poder:

Hacer impensable la violencia contra las mujeres

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Prevención, educación, sensibilización y detección

La *prevención* es un eje fundamental para poder evitar la aparición de la violencia de género, para poder detectarla e identificarla en el momento en que aparece y para poder dispensar una atención precoz. La erradicación de la violencia implica actuar sobre la multiplicidad de factores que la generan o que favorecen su emergencia. Así pues, hacen falta estrategias informativas, formativas y de sensibilización dirigidas a toda la población, que contribuyan a rechazar toda forma de violencia, y también es necesario promover modelos de relación basados en el respeto a los derechos humanos y a las diferencias.

Cuando se trata de la prevención de la violencia sexista coinciden la importancia y la urgencia, y existe casi unanimidad en considerar el ámbito educativo como el ideal para realizar intervenciones que incidan sobre el conjunto de la población, teniendo en cuenta sobre todo la franja de la enseñanza obligatoria. De todos modos, el ámbito educativo va más allá y es necesario no perder de vista los espacios y los tiempos de educación no reglada, la formación universitaria y postobligatoria y la formación de personas adultas.

A pesar de que la escuela parece el ámbito ideal de intervención para la prevención de la violencia, no se puede olvidar que la escuela forma parte de la sociedad y que, si no hay un acuerdo y una colaboración y una responsabilidad compartida con las familias y con los medios de comunicación, difícilmente se podrá llevar a cabo esta labor de prevención.

La coeducación que se propone, la formación y el desarrollo integral de las personas, que rompe estereotipos, que a la vez respeta las diferencias y supera las desigualdades discriminatorias, es la base para poder trabajar la prevención de la violencia sexista. (Grupo de trabajo “La prevención de la violencia en la educación formal”).

El tejido asociativo es un espacio privilegiado para realizar prevención dada su proximidad con las personas. Desde este espacio podemos detectar situaciones de violencia, hacer denuncia social y, sobre todo, crear un entorno favorable donde las mujeres y los hombres podamos reflexionar sobre modelos alternativos de relación.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

1.1 Definir actuaciones de sensibilización y prevención de la violencia contra las mujeres dirigidas a la población joven, implicando en este proceso, siempre que ello sea posible, a las y los profesionales del sistema educativo.

- 1.1.1 Coordinar y trabajar, conjuntamente con todas las instancias educativas y los espacios de educación no formal, las actuaciones dirigidas a establecer la coeducación como principio fundamental en la lucha contra la violencia de género.
- 1.1.2 Mantener, desarrollar y ofrecer, tanto a centros de educación secundaria como también a entidades juveniles, talleres de prevención como estrategia para promover los comportamientos respetuosos y el desarrollo de valores, actitudes y modelos relacionales que ayuden a eludir el establecimiento de conductas abusivas en las relaciones personales.
- 1.1.3 Desarrollar y ofrecer, mediante la colaboración de asociaciones estudiantiles universitarias, talleres de prevención de relaciones abusivas dirigidos al público universitario, entendiendo que es mayoritariamente en esta franja de edad donde se forman las primeras parejas estables.
- 1.1.4 Favorecer la implicación del profesorado, tanto en la detección como en un proceso de reflexión sobre su práctica educativa, para sensibilizarlo en temas de género y promover la coeducación, la divulgación de experiencias pioneras respecto de la violencia de género en el ámbito educativo, y la creación de modelos y actuaciones preventivas adecuados a cada edad y a cada etapa evolutiva (desde el jardín de infancia hasta la universidad).
- 1.1.5 Desarrollar, conjuntamente con todos los ámbitos educativos, estrategias para la prevención, detección y sensibilización de la violencia contra las mujeres: formación profesional, formación no reglada, asociaciones y espacios de ocio.

1.1.6 Trabajar, conjuntamente con las organizaciones que gestionan los espacios de ocio, así como con los educadores y las educadoras de calle, estrategias de prevención, detección y atención de la violencia contra las mujeres.

1.1.7 Crear programas de formación para el profesorado y el alumnado, con el objetivo de desarrollar estrategias para hacer frente a las situaciones de violencia que se planteen en el marco del centro educativo.

1.1.8 Creación de grupos preventivos de madres en el ámbito escolar de primaria y secundaria, para poder trabajar la prevención y la detección de la violencia contra las mujeres e incorporar la participación de los hombres a estos grupos en función del desarrollo y de las características de cada grupo.

1.1.9 Protocolizar, conjuntamente con el Consorcio de Educación de Barcelona, las derivaciones que pueden efectuar los y las docentes en caso de detectar en el aula situaciones de violencia de género, a partir del trabajo realizado en el marco de los Consejos Escolares.

1.1.10 Colaborar con el profesorado de primaria y secundaria a través de la creación de maletas pedagógicas adecuadas a cada nivel educativo que permitan hacer frente al fenómeno de la violencia contra las mujeres en el aula.

1.1.11 Elaborar, conjuntamente con los centros de recursos pedagógicos, una lista conjunta y unificada de todos los recursos de prevención del fenómeno de la violencia contra las mujeres, mediante la definición de un programa que incorpore toda la oferta existente en la ciudad a partir de la experiencia transversal de los circuitos territoriales.

1.2 Definir la formación y la capacitación obligatoria de las personas profesionales que intervienen en la atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, para garantizar la calidad de la atención, preservar el bienestar emocional de la persona profesional y evitar la victimización secundaria.

1.2.1 Promover una formación obligatoria, específica y continuada de las y los profesionales de los diferentes ámbitos, a través de la crea-

ción de un equipo que, con esta finalidad, se formará en el marco del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres.

1.2.2 Posibilitar la supervisión a los equipos profesionales de atención directa.

1.2.3 Incluir en la formación de las y los profesionales un trabajo personal y una revisión de los propios estereotipos de género y de la propia relación con la violencia.

1.2.4 Implicar a todos los servicios de todos los ámbitos en el proceso de prevención y detección de la violencia hacia las mujeres.

1.2.5 Crear espacios de intercambio entre profesionales para compartir buenas prácticas, experiencias, materiales, recursos, metodologías y dificultades.

1.2.6 Crear una página web de fácil acceso dirigida a las y los profesionales que contenga información actualizada de todos los recursos existentes en la ciudad, así como de las actividades que en ella se desarrollan.

1.2.7 Colaborar con el Institut Català de les Dones, incorporando en la próxima edición de la *Guía de recursos contra la violencia hacia las mujeres* todos los servicios que el Ayuntamiento de Barcelona ya tiene o constituya para hacer frente al problema de la violencia contra las mujeres.

1.3 Llevar a cabo campañas de sensibilización social y elaborar estrategias de comunicación y difusión que contribuyan a modificar la percepción social en torno a la violencia de género.

1.3.1 Reedición anual del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres en el marco de la conmemoración del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres el 25 de noviembre.

1.3.2 Mantener y ampliar la difusión del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres entre las asociaciones y los colectivos juveniles de la ciudad, así como el catálogo de recursos a disposición de las entidades firmantes del acuerdo (Plan Joven).

- 1.3.3 Llevar a cabo una encuesta entre la población de Barcelona para conocer el alcance real del problema de la violencia hacia las mujeres y las actitudes y creencias relacionadas con él, que permita valorar las necesidades reales.
- 1.3.4 Llevar a término un trabajo de reflexión con los y las profesionales de cada ámbito (los servicios sociales, la sanidad, la educación, los cuerpos de seguridad, el ámbito judicial y las asociaciones) para definir el marco general y elaborar un proyecto compartido de prevención.
- 1.3.5 Elaborar y editar nuevos materiales para la difusión e información a partir de las experiencias existentes: trípticos, guías y folletos, así como materiales audiovisuales.
- 1.3.6 Realizar campañas dirigidas a la gente joven, y de gran impacto publicitario, que fomenten la prevención y la detección de determinadas conductas abusivas que puedan surgir en las relaciones personales.
- 1.3.7 Instar, como corporación local, a los entes competentes para que los medios de comunicación exploten ampliamente su capacidad para incidir en la prevención de la violencia contra las mujeres.
- 1.3.8 Editar materiales dirigidos al colectivo masculino que trabajen la prevención de la violencia contra las mujeres.

1.4 Fomentar la representación positiva de nuevos modelos de masculinidad, feminidad y de relaciones entre los hombres y las mujeres.

- 1.4.1 Fomentar la función de vigilancia del Observatorio de las Mujeres en los Medios de Comunicación para poder denunciar la reproducción de modelos de violencia hacia las mujeres en series, películas, anuncios u otros programas.
- 1.4.2 Buscar y potenciar nuevos modelos de masculinidad, de feminidad y de relaciones entre las personas basados en la no-violencia, en el trabajo del cuidado, en el respeto y en que la autonomía personal se convierta en el antídoto contra las relaciones abusivas y violentas.

- 1.4.3 Implicar a todas las instituciones educativas, así como a los espacios de socialización no reglados, en el diseño y la elaboración de módulos curriculares que fomenten los comportamientos de respeto y reconocimiento entre chicos y chicas, el tratamiento de los estereotipos que propician la violencia de género y las conductas abusivas, y el desarrollo de habilidades para la comunicación y la resolución de conflictos de forma no violenta.
- 1.4.4 Garantizar la responsabilidad institucional en la representación positiva de las mujeres mediante la utilización de la publicidad y el lenguaje no sexistas.

1.5 Trabajar la prevención de la violencia desde la corresponsabilidad con el tejido asociativo de la ciudad.

- 1.5.1 Incrementar los compromisos, así como el número de entidades firmantes, del Acuerdo Ciudadano por una Barcelona Libre de Violencia hacia las Mujeres a través de los recursos y materiales que el Ayuntamiento pone a su disposición.
- 1.5.2 Implicar a todo el mundo asociativo, así como a las organizaciones sindicales, en la prevención y la denuncia de la violencia contra las mujeres a partir de la experiencia de las entidades y el movimiento de mujeres de la ciudad.
- 1.5.3 Implicar a los hombres en los procesos de prevención y revisión de los estereotipos y modelos de género y de relación, siguiendo el ejemplo de los proyectos impulsados en el marco del Sector de Servicios Personales.
- 1.5.4 Hacer visibles a todos los colectivos de mujeres (mujeres con discapacidad, inmigradas, mayores, con toxicomanías o con problemáticas graves de salud mental), y desarrollar actuaciones preventivas específicas y facilitar su acceso a los recursos.
- 1.5.5 Facilitar los recursos necesarios para garantizar la implicación de las técnicas de Mujer de los distritos en la coordinación de espacios de trabajo comunitario en el marco del territorio para trabajar el abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres a partir de la proximidad y el conocimiento de la realidad.

- 1.5.6 Impulsar proyectos territoriales en el marco de los distritos que incorporen a todas las entidades que manifiesten su especial sensibilidad ante esta problemática, para trabajar conjuntamente en la definición de estrategias que incorporen la especificidad de cada uno de los territorios de la ciudad.
- 1.5.7 Fomentar la participación de los puntos de información y atención a las mujeres en los proyectos comunitarios, con el objetivo de incorporar la violencia contra las mujeres como eje de trabajo específico.
- 1.5.8 Implicar, en el marco del trabajo comunitario, a los hombres que muestren una especial sensibilidad para que se conviertan también en referentes en la prevención y la detección de la violencia contra las mujeres.

1.6 Dar apoyo a las iniciativas surgidas desde los colectivos de mujeres, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sindicales u otras instancias de la sociedad civil en torno a la violencia de género.

- 1.6.1 Incrementar las líneas específicas de subvenciones a los proyectos y las acciones de las entidades y asociaciones de mujeres que se enfrentan en su labor cotidiana al fenómeno de la violencia de género en la ciudad.
- 1.6.2 Programar, con la colaboración de las asociaciones de mujeres con experiencia en el tratamiento de la violencia de género, acciones informativas orientadas a la sensibilización de las entidades, las asociaciones de madres y padres de alumnos, y los consejos municipales de participación.
- 1.6.3 Organizar jornadas de intercambio de experiencias de trabajo entre asociaciones, agentes profesionales, personas expertas y organizaciones no gubernamentales.
- 1.6.4 Formar, conjuntamente con las entidades de mujeres, un cuerpo de agentes sociales implicados en la prevención, detección e intervención en situaciones de violencia de género.

1.7 Mejorar las estrategias informativas para que todas las barcelonesas puedan saber qué es la violencia contra las mujeres y qué servicios están a su disposición.

- 1.7.1 Analizar, conjuntamente con los grupos y las entidades de mujeres de la ciudad, en especial con aquellos que llevan a cabo un abordaje de la lucha contra la violencia machista y que forman parte del Consejo de las Mujeres de Barcelona, diferentes estrategias de comunicación y difusión de la información.
- 1.7.2 Llevar a cabo una nueva campaña informativa —en varios idiomas y con una amplia distribución en todos los servicios de la ciudad, en especial en los educativos y de salud— en relación con el concepto de *violencia contra las mujeres* para que los distintos colectivos femeninos de Barcelona puedan identificarla con mayor facilidad.
- 1.7.3 Editar y difundir, en varios idiomas, información de la red de servicios que la ciudad ofrece a las mujeres que se encuentran en situaciones de violencia.
- 1.7.4 Trabajar para aumentar y diversificar la labor informativa en relación con la violencia contra las mujeres, tanto del Centro de Información y Recursos para las Mujeres (CIRD) como de los PIAD, como servicios clave y de referencia a la hora de proporcionar a las barcelonesas conocimientos sobre los recursos de la ciudad, tanto públicos como privados.
- 1.7.5 Continuar utilizando, y si hace falta mejorar y sistematizar, las estrategias de traspaso de la información dentro de las mesas de coordinación existentes (Circuito Barcelona, circuitos territoriales, mesa de técnicas de los distritos...).
- 1.7.6 Incrementar la relación con la línea de atención a las mujeres en situación de violencia (24 horas) de la Generalitat, para que ésta disponga constantemente de información actualizada acerca de los recursos de la ciudad de Barcelona para las mujeres que sufren violencia.
- 1.7.7 Consensuar, con el Consorcio Sanitario de Barcelona y con la Agencia de Salud Pública en Barcelona, líneas de prevención de la violencia contra las mujeres, tanto desde la vertiente de la formación de profesionales para favorecer una detección precoz como en otras acciones que lleven a cabo.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Atención, protección y recuperación

El Plan Operativo pretende incrementar la eficacia y la efectividad de las actuaciones municipales de atención, protección, reparación y recuperación de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género. Por este motivo, los recursos y los servicios municipales deben dar respuesta a las diferentes necesidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, deben garantizar su accesibilidad, continuidad y complementariedad, y deben trabajar de manera eficaz en la detección y la derivación a los servicios correspondientes, para así evitar la victimización secundaria.

La necesidad de nuevos servicios, así como la de diversificación de los recursos actuales, la de mejorar las herramientas personales, la de aceptar los límites de los profesionales y de los equipos, y la de dar valor a la coordinación entre profesionales, son elementos de presión en la intervención y atención a las mujeres que sufren violencia de género.

Aquí recogemos la perspectiva de que el primer recurso es la propia mujer; resulta imprescindible partir de las potencialidades de cada mujer, y es necesario respetar sus ritmos en la toma de decisiones y adecuar la intervención y los recursos públicos a sus necesidades.

Igualmente importante es cuidar de los profesionales y los equipos como medida política, ya que son quienes realizan el acompañamiento de la mujer a lo largo de su proceso de recuperación.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

2.1 Aumentar el conocimiento que la ciudadanía tiene de la red de recursos al servicio de las mujeres que se hallan en situación de violencia.

- 2.1.1 Crear una página web con información actualizada sobre la violencia de género, los recursos disponibles y las actividades.
- 2.1.2 Editar material informativo dirigido a la población femenina y distribuirlo en el trabajo, con la colaboración de las organizaciones sindicales, y en los espacios de uso cotidiano: mercados, panaderías, farmacias, peluquerías, escuelas.

- 2.1.3 Facilitar que en todos los centros de salud haya dípticos informativos sobre recursos para las mujeres en situación de violencia.
- 2.1.4 Facilitar el acceso a esta información a las mujeres con discapacidad visual, auditiva e intelectual teniendo en cuenta los criterios de accesibilidad comunicativa (*braille*, boletines sonoros, discos compactos...).
- 2.1.5 Facilitar el acceso a esta información a los colectivos de mujeres inmigradas editando este material en varios idiomas.
- 2.1.6 Editar un material que informe sobre las medidas prácticas de autoprotección para la mujer.

2.2 Reforzar la coordinación con la Generalitat de Catalunya

- 2.2.1 Establecer procedimientos de derivación con la Generalitat de Catalunya para poder garantizar la protección de las mujeres, y de sus hijos e hijas, que requieran salir de la ciudad por motivos de seguridad. Favorecer la colaboración entre las diferentes administraciones y la Consejería de Interior de la Generalitat de Catalunya.
- 2.2.2 Requerir al Departamento de Ciudadanía y Acción Social que actúe como interlocutor con el resto de los territorios del Estado cuando, por motivos de seguridad, sea necesario acoger a una mujer fuera de Cataluña.
- 2.2.3 Definición y establecimiento, con la Generalitat de Catalunya, de los procedimientos de derivación para obtener una mayor disponibilidad de plazas en las Casas de Acogida de acceso urgente gestionadas por el Gobierno de Cataluña.

2.3 Optimizar los servicios existentes y determinar la creación de otros nuevos.

- 2.3.1 Actualización del modelo de atención integral que se presta de manera complementaria

desde los servicios específicos de la ciudad y desde la atención primaria de los distritos.

2.3.2 Fortalecer el Equipo de Atención a las Mujeres:

- Eliminar las listas de espera.
- Garantizar el acompañamiento de la mujer a los recursos y las gestiones siempre que sea necesario, con una función educativa y capacitadora.
- Desarrollar y protocolizar la intervención respecto de los hijos e hijas de las mujeres que sufren violencia.
- Potenciar la intervención grupal, tanto con mujeres como con niños.
- Incrementar su función de asesoramiento y apoyo a otros equipos y profesionales.

2.3.3 Reforzar la atención educativa y psicológica proporcionada por la Casa de Acogida.

2.3.4 Definir un recurso específico de contención psicológica de urgencias, para poder atender de inmediato a las mujeres que sufren una situación de crisis como consecuencia de la violencia.

2.3.5 Crear un Centro Municipal de Acogida de Urgencias que garantice la seguridad de las mujeres y proporcione, durante un máximo de 15 días, la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, alimentación...), así como la atención psicosocial necesaria para hacer frente al fuerte impacto físico y emocional vivido, y para ayudar a iniciar un proceso de toma de decisiones. Este centro debe eliminar la acogida de urgencias en hoteles y pensiones.

2.3.6 Poner en marcha un servicio de atención telefónica y de fax de urgencias que complemente los horarios del Equipo de Atención a la Mujer y que se preste desde el Centro Municipal de Acogida de Urgencias.

2.3.7 Poner en marcha pisos puente que permitan ofrecer una vivienda temporal y compartida, con un apoyo socioeducativo, en un entorno lo más normalizado y autónomo posible, para preparar a las mujeres y a sus hijos e hijas para vivir de manera independiente en un contexto exento de violencia.

2.3.8 Fortalecer y divulgar la línea innovadora de intervención con los hijos e hijas de las mujeres

que sufren violencia, llevada a cabo por parte de los diferentes servicios del dispositivo municipal de atención y que tiene un carácter preventivo, de contención y de fortalecimiento de las habilidades del niño para afrontar el trauma de la violencia, y de reparación de los daños ocasionados por esta situación.

2.3.9 Activar mecanismos que faciliten a las mujeres acogidas el acceso a la vivienda, tanto de promoción oficial como del mercado de alquiler, para que puedan culminar su proceso de autonomía y recuperación.

2.4 Continuar trabajando para desarrollar un modelo de atención basado en la celeridad, la proximidad y el equilibrio de las intervenciones desde el respeto a las decisiones de cada mujer.

2.4.1 Mejorar el trato específico de atención a las mujeres, así como a sus hijos e hijas, mediante la aplicación de modelos de relación basados en la no-violencia.

2.4.2 Mantener e incrementar los programas de atención a las hijas e hijos de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

2.4.3 Ampliar la cobertura de los programas de atención y apoyo psicológico a las mujeres, así como a los hijos e hijas que sufren violencia de género: grupos de apoyo y recuperación, grupos de acompañamiento, grupos de atención a las personas que conviven en un entorno de violencia y talleres de habilidades sociales.

2.4.4 Incrementar y adecuar la oferta de formación e inserción laboral a las necesidades y las posibilidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

2.4.5 Estudiar, en el marco de las competencias municipales, las posibilidades de definición de estrategias de apoyo para el acceso a la vivienda a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, tanto en lo que se refiere al acceso al mercado inmobiliario como a la concreción de medidas de acceso a las viviendas de protección oficial.

2.4.6 Plantear la importancia de entender a la mujer en su contexto comunitario, incidiendo en la definición de programas específicos para

trabajar con el colectivo masculino, así como con sus hijos e hijas, a partir de la experiencia del Servicio de Mentorías y del Servicio de Atención a los Hombres que Maltratan.

2.5 Establecer medidas específicas para atender correctamente la diversidad y las necesidades concretas de las mujeres, teniendo en cuenta a los colectivos de mujeres que por sus circunstancias sufren diversas manifestaciones de esta violencia: mujeres jóvenes, mujeres mayores, mujeres inmigradas, mujeres en situación de prostitución forzada, mujeres transexuales, mujeres con discapacidad, mujeres con VIH y las mujeres internas en centros penitenciarios, mujeres con enfermedades mentales graves...

- 2.5.1 Adaptar a la realidad cambiante las medidas específicas de atención a las mujeres inmigradas que sufren violencia de género: servicios de mediación en los equipamientos de atención municipal, protocolos de derivación e información a los servicios municipales para inmigradas, y edición de materiales informativos en varios idiomas.
- 2.5.2 Proporcionar formación específica a las y los profesionales para poder acompañar a las mujeres a partir de sus creencias y valores.
- 2.5.3 Continuar dando apoyo a los servicios de atención específica a las mujeres con discapacidad que sufren o han sufrido violencia de género.
- 2.5.4 Definición de un modelo integral de atención sociosanitaria en colaboración con la Agencia de Salud Pública de Barcelona, para las mujeres con problemáticas de toxicomanías y/o salud mental que sufren o han sufrido violencia de género.
- 2.5.5 Diseño de una línea de trabajo específica dirigida a las mujeres que se hallan internas en los centros penitenciarios, y que han sufrido o sufren situaciones de violencia de género.
- 2.5.6 Implicar a la Red de Salud Mental en la detección de la violencia hacia las mujeres y promover la formación específica en salud mental y género.
- 2.5.7 Crear un programa específico de detección y visibilización de la violencia de género, y asesoramiento posterior dirigido a las mu-

jes y los hombres jóvenes para conseguir modelos de relaciones personales basados en la libertad y el respeto a los derechos humanos, conjuntamente con la Dirección de Juventud, ubicada en el Centro de Información y Asesoramiento de Jóvenes (CIAJ).

- 2.5.8 Impulsar recursos y tratamientos psicológicos para mujeres en situación de violencia que, además, presentan otros trastornos (psicopatologías, toxicomanías...).
- 2.5.9 Impulsar servicios de mujeres gitanas mediadoras especializadas en temas de violencia en el marco de la comunidad gitana, así como la colaboración de las mujeres inmigradas expertas en los procesos de mediación cultural que puedan favorecer la proximidad con las diferentes comunidades de mujeres inmigradas.

2.6 Consolidar y definir nuevos instrumentos de abordaje integral de la lucha contra la violencia de género: circuitos territoriales de actuación, protocolos y acuerdos interinstitucionales.

- 2.6.1 Garantizar el trato psicológico paralelo a la medicación a través de la colaboración con la red de los servicios de salud mental, para consolidar protocolos de atención que tengan en cuenta los efectos de la violencia en la recuperación de las mujeres.
- 2.6.2 Aumentar y diversificar los recursos de atención a las mujeres para poder explorar el tipo de atención que necesita cada una de ellas evitando la victimización secundaria, que provoca que la atención se vea condicionada por la existencia del recurso adecuado.
- 2.6.3 Establecer la creación de espacios de recuperación de la violencia para poder continuar atendiendo a las mujeres, y a sus hijos e hijas en el caso de que tengan, en su última fase del proceso de ruptura con la violencia de género.
- 2.6.4 Crear servicios de acompañamiento a las mujeres inmigradas extranjeras para poder superar las dificultades específicas derivadas del desconocimiento de la ciudad, y rescatar y respetar aquellos valores y creencias culturales que no vulneren la garantía de los derechos de la mujer.

2.6.5 Incrementar el personal de los puntos de información y atención a las mujeres para garantizar la atención inicial de los casos de violencia que acceden al servicio como centro de referencia.

2.6.6 Ampliar la oferta de los puntos de información y atención a las mujeres con atención psicológica para mujeres que lo necesitan.

2.6.7 Incorporar, en todos los servicios de atención a las mujeres, una línea específica de información de sus derechos laborales, así como de los recursos de inserción laboral que trabajan en el marco de la ciudad de Barcelona.

2.7 Mejorar los servicios de atención y de asesoramiento jurídico a las mujeres que se hallan en situación de violencia de género.

2.7.1 Continuar ofreciendo a las mujeres asesoramiento jurídico sobre todos aquellos temas que sean de su interés.

2.7.2 Informar a la mujer, siempre que lo requiera, sobre el proceso de denuncia y judicial.

2.7.3 Incrementar los acompañamientos físicos a las mujeres que han sido víctimas de la violencia de género, durante todo el proceso.

2.8 Impulsar estrategias de detección precoz de las situaciones de mayor vulnerabilidad y de alto riesgo de incidencia de la violencia.

2.8.1 Incluir la prevención de la violencia de género en los programas de prevención para la salud.

2.8.2 Trabajar coordinadamente con los servicios de atención a la salud sexual y reproductiva, para desarrollar estrategias conjuntas de pre-

vencción y detección precoz de las situaciones de violencia contra las mujeres.

2.8.3 Sensibilizar a las empresas de la necesidad de adecuar los puestos de trabajo a las necesidades de las mujeres que sufren o han sufrido violencia.

2.8.4 Hacer visibles la repercusión y los efectos de la violencia de género en la salud de las mujeres e investigar los orígenes de las patologías tratadas.

2.8.5 Facilitar la utilización de los recursos de mediación para atender a las mujeres inmigradas que son víctimas de la violencia, y garantizar la formación específica en violencia de género de las personas mediadoras que trabajan en este servicio.

2.8.6 Impulsar la detección y una mayor adecuación de los recursos a las mujeres trabajadoras sexuales que son víctimas de la violencia.

2.9 Trabajar para favorecer la libertad, la independencia y la autonomía de las mujeres que sufren o han sufrido malos tratos, así como el ejercicio de todos sus derechos.

2.9.1 Garantizar el alojamiento de la mujer que así lo requiera en pisos tutelados o compartidos, y disminuir así el alojamiento en pensiones. Pactar con los servicios municipales de vivienda pisos tutelados o compartidos.

2.9.2 Continuar ofreciendo trabajo a las mujeres en empresas sensibles a su situación personal, que aseguren la concesión de todos los permisos necesarios para gestionar cuestiones relacionadas con su problemática, y que permitan cambios de horario o cambios del puesto de trabajo.

2.9.3 Incorporar la lucha contra la violencia hacia las mujeres como uno de los criterios de acceso a la vivienda pública y a la vivienda social de Barcelona, en el marco del Consejo Municipal del Consorcio de Vivienda Social de Barcelona.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Coordinación y participación

El Plan tiene la voluntad de implicar en su proceso de implementación a todos los agentes que intervienen en este ámbito en la ciudad de Barcelona. Por este motivo se diseñarán estrategias específicas y espacios de trabajo conjunto para hacer efectiva esta línea estratégica. Por un lado, es necesaria la coordinación interinstitucional con los diferentes organismos y estamentos de la Administración pública. Por otro, es imprescindible la concertación, cooperación y coordinación efectiva con el tejido asociativo de la ciudad y el movimiento de mujeres, así como con las organizaciones sindicales.

No siempre las mujeres siguen un proceso lineal en los circuitos de atención a la violencia de género y, por tanto, hay que prever la posibilidad de que las mujeres entren y salgan del circuito de forma intermitente sin evaluar este aspecto como un fracaso del sistema de atención. En todo momento hay que priorizar la calidad frente a la cantidad y es necesario trabajar para garantizar que la mujer esté siempre bien atendida, sea cual sea el recorrido de asistencia que haya realizado.

Las mujeres tienen que poder ser agentes activos dentro del proceso de atención y recuperación, es decir, deben garantizarse los procesos de acompañamiento, pero sin que éstos supongan menospreciar a la mujer o fomenten dependencias innecesarias de la mujer respecto de la Administración.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

3.1 Incrementar la coordinación y cooperación entre los ámbitos social, sanitario, policial, judicial y asociativo en relación con la prevención y la atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

- 3.1.1 Apoyar el Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres y reconocer a los y las profesionales de los sectores social, judicial, policial y sanitario implicados en la atención a las situaciones de violencia machista.
- 3.1.2 Promover el conocimiento de los puntos de información y atención a las mujeres existentes en todos los distritos de la ciudad para facilitar la información, el acceso y la atención de las mujeres a los diferentes servicios existentes en la ciudad.

- 3.1.3 Continuar potenciando el Equipo de Atención a las Mujeres como servicio referente de ciudad, mediante la intercomunicación y coordinación con los distritos de Barcelona, las asociaciones que prestan servicio a las mujeres que sufren o han sufrido violencia, la red sanitaria, los cuerpos policiales y los juzgados.
- 3.1.4 Mantener la organización anual de una jornada de intercambio con el objetivo de facilitar los espacios de reflexión y participación de todos y todas las profesionales que forman parte del Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres.
- 3.1.5 Promover y mantener los circuitos territoriales contra la violencia hacia las mujeres en todos los distritos de la ciudad.

3.2 Promover y apoyar a los programas y proyectos en torno a la violencia de género en los distritos de la ciudad garantizando la descentralización de la prevención y la atención, pero manteniendo la centralidad de los criterios de actuación.

- 3.2.1 Trabajar, conjuntamente con la mesa de técnicas de los distritos y con los consejos de mujeres de los distritos, estrategias conjuntas de coordinación, prevención y atención de las situaciones de violencia de género desde el conocimiento compartido.
- 3.2.2 Seguir potenciando la organización de charlas, coloquios, talleres u otras acciones dirigidas a la sensibilización y la prevención de la violencia de género.
- 3.2.3 Diseñar programas de acompañamiento de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.
- 3.2.4 Dar apoyo a los proyectos de voluntariado que, en el marco de los distritos, tienen como objetivo el acompañamiento de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género.

3.3 Definición de indicadores conjuntos, criterios objetivos y metodologías de evaluación para llevar a cabo un correcto seguimiento de los procesos de interven-

ción respecto de las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género y de sus familias.

- 3.3.1 Creación de una base de datos común para todas las personas profesionales, con diferentes niveles de consulta y con una web actualizada para la ciudadanía.
- 3.3.2 Establecer espacios de trabajo conjuntos con el objetivo de definir cuáles son las variables que deben compartirse entre los servicios y los profesionales, para poder atender correctamente a las mujeres desde los diferentes recursos específicos y generales de atención.
- 3.3.3 Actualizar los datos de los servicios públicos y privados de atención a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género y elaborar un catálogo para su difusión.
- 3.3.4 Actualizar la diagnosis de la violencia de género en la ciudad de Barcelona y difundir sus resultados entre todos los agentes implicados.

3.4 Trabajar con las escuelas, los centros de atención primaria y los sindicatos protocolos específicos de detección de la violencia de género, para que puedan convertirse en agentes activos para la derivación a los recursos de atención específica.

- 3.4.1 Organizar acciones formativas específicas que faciliten la aplicación de las estrategias preventivas, educativas y asistenciales del Plan.
- 3.4.2 Coordinar las actuaciones del Ayuntamiento de Barcelona con el Protocolo Marco previsto por la Ley por los derechos de las mujeres y contra la violencia machista —que se aprobará próximamente— de acuerdo con lo que establece la Carta Municipal de Barcelona.

3.5 Crear servicios específicos de atención a las y los profesionales que atienden directamente a las mujeres que sufren o han sufrido violencia de género, creando grupos de intercambio y supervisión que nos permitan mejorar la calidad, la coordinación y la comunicación en los servicios.

- 3.5.1 Dar reconocimiento institucional a los espacios de coordinación estable en que están representados todos los agentes profesionales y sociales relacionados con la prevención, la detección y la intervención de las situaciones de violencia de género en cada distrito.
- 3.5.2 Organizar periódicamente jornadas de intercambio intersectorial e interinstitucional.
- 3.5.3 Favorecer un espacio de reflexión personal de todas y todos los profesionales que trabajan con mujeres que sufren violencia, sean del ámbito que sean, para conocer y ser conscientes de las ideas previas y de los esquemas de pensamiento sobre la problemática que tratan.
- 3.5.4 Impartir formación obligatoria, con perspectiva de género, a todas y todos los profesionales que trabajan con mujeres en situación de violencia: servicios sociales, sanidad, justicia, educación, policía...
- 3.5.5 Mejorar la formación de los y las profesionales en el sentido de capacitarlos en competencias mediadoras, para poder atender a mujeres inmigradas llegadas desde contextos culturales muy diferentes.
- 3.5.6 Mejorar la formación de los y las profesionales para atender a mujeres que presentan características especiales que las hacen más vulnerables a la violencia.
- 3.5.7 Mejorar la preparación profesional para atender todas las formas de violencia contra las mujeres (acoso laboral, acoso sexual...).
- 3.5.8 Evaluar el impacto de la formación recibida por los profesionales, tanto en lo referente a los cursos como a las actitudes. Evaluación orientada a plantear mejoras en las estrategias de formación para que interpelen a las actitudes tanto o más que a los conocimientos.

3.6 Mejorar las condiciones de trabajo de las y los profesionales que trabajan con las mujeres que sufren violencia de género.

- 3.6.1 Aumentar el número de profesionales para evitar que en ningún servicio de atención las profesionales trabajen solas y bajo la presión de la lista de espera.

- 3.6.2 Definir de manera consensuada el servicio y el o la profesional de referencia en cada momento del caso.
- 3.6.3 Ofrecer recursos a las o los profesionales según sus necesidades, que hagan referencia a formación, supervisión, infraestructuras, apoyo técnico en el trabajo diario...
- 3.6.4 Fomentar y dejar espacios para la reflexión y la valoración sobre el trabajo y para una evaluación investigadora sistemática, dirigidas a mejorar las actuaciones, a planificar y dar prioridades, a la toma de decisiones y al aprendizaje profesional.

3.7 Trabajar para mejorar el Circuito Barcelona contra la Violencia hacia las Mujeres.

- 3.7.1 Crear una plataforma informática para actualizar el Circuito y adaptarlo a las necesidades de las y los profesionales.
- 3.7.2 Crear una base de datos centralizada a escala de ciudad y medios estadísticos para facilitar la coordinación interservicios, de acuerdo con los principios previstos por la actual Ley de protección de datos.
- 3.7.3 Facilitar la intervención y participación de todos los agentes implicados en el Circuito.
- 3.7.4 Organizar periódicamente jornadas de intercambio intersectorial e interinstitucional.
- 3.7.5 Organizar sesiones de supervisión conjunta en los circuitos territoriales contra la violencia hacia las mujeres.
- 3.7.6 Revisar las cargas de trabajo de las técnicas y los técnicos municipales que son responsables y referentes del Circuito.
- 3.7.7 Dotar de los recursos necesarios a los circuitos territoriales de los distritos de Barcelona para garantizar su capacidad y autonomía a la hora de definir los proyectos de formación que consideren oportunos, de acuerdo con la realidad de su territorio.
- 3.7.8 Trabajar a través del E-Catalunya, Plataforma Informàtica, para garantizar el acceso de los y las profesionales a diferentes softwares libres y herramientas para trabajar en red, partiendo de la experiencia piloto desarrollada en el distrito de Sant Martí y con el objetivo de implantarlo en toda la ciudad y mejorar la comunicación entre los diferentes agentes del Circuito.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. Sistemas de información e investigación

Nombrar los fenómenos sociales permite, entre otras cosas, entenderlos; la palabra no crea la realidad social, pero sí que le da la visibilidad necesaria para romper el silencio que hay a su alrededor. Reflexionar sobre el concepto que utilizamos para definir un fenómeno social como el de la violencia hacia las mujeres y compartir las experiencias y observaciones que son fruto de la labor cotidiana de atención a las mujeres que sufren violencia, así como a sus hijos e hijas, nos permite avanzar en la creación de un corpus teórico compartido, profundizar en el conocimiento de las causas de la violencia y estructurar un paradigma de análisis y actuación.

La violencia de género es un elemento estructurante del orden social: configura el mundo y el “estar” en el mundo de los hombres y las mujeres, y es, por tanto, consecuencia de la construcción de la ordenación social a partir del sistema sexo-género. Si entendemos el género como el concepto que hace referencia a las relaciones entre hombres y mujeres en relación con los roles definidos socialmente y que se asignan a uno u otro sexo, entendemos también que estas relaciones son construcciones sociales sujetas a cambios.

Por este motivo, es necesario evaluar el impacto y los efectos que tienen las intervenciones de atención en los servicios en que se realicen, como es necesario también apostar claramente por una evaluación sistemática orientada a mejorar procedimientos y evaluar impactos. Es necesario esforzarse para impulsar la investigación de la casuística de la violencia de género y, sobre todo, la evaluación de la práctica para poder determinar cuáles son las construcciones sociales que discriminan a las mujeres y eliminarlas.

La etapa de desarrollo de servicios y participación está ya iniciada, y ya se pueden aplicar mecanismos que posibiliten una toma de decisiones más informada y un aprendizaje profesional que se autorregula para mejorar su oferta, así como la apertura a las nuevas necesidades e innovaciones. La evaluación, sin embargo, tiene que ir más allá de la información exclusivamente cuantitativa, y debe permitir la detección de disfunciones y hacer una mejor planificación.

Es necesario, urgente, fomentar y dejar espacios para la reflexión valorativa sobre el trabajo y para una evaluación investigadora sistemática, ambos objetivos dirigidos a mejorar las actuaciones, planificar y ordenar prioridades, a la toma de decisiones y al aprendizaje profesional. Por tanto, hablamos de combinar la evaluación de los resultados con la evaluación del proceso, para obtener una evaluación continua tanto de los servicios como de la gestión de estos servicios.

La investigación no es un lujo para los servicios y programas de atención, sino una necesidad para consolidar la atención de calidad y optimizar e innovar el despliegue de servicios y la atención prestada, en términos de resultados en el bienestar y la participación social, la calidad de vida y la salud de la ciudadanía.

Son precisamente los agentes de base, en su condición de agentes transformadores, quienes pueden traspasar las necesidades y demandas detectadas y/o expresadas por la población. No obstante, ésta es una labor a la que hasta el momento se le ha dedicado poco tiempo, y por tanto es preciso un sistema de transmisión adecuado para hacer llegar esta información a los espacios de decisión.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

4.1 Impulso de un Plan de Investigación Aplicado de la Violencia de Género que permita mejorar el conocimiento del fenómeno social de la violencia de género, para poder innovar los protocolos de prevención y de atención de los Servicios Municipales.

- 4.1.1 Creación del *Observatorio de la Violencia contra las Mujeres* en el marco del Observatorio Barcelona, que permita conocer la dimensión real del fenómeno en la ciudad y articular las respuestas adecuadas.
- 4.1.2 Elaboración de convenios de colaboración con los agentes sindicales y las universidades en el marco del Observatorio de la Violencia contra las Mujeres.

4.1.3 Definición de indicadores psicosociales cualitativos y cuantitativos que, instrumentalizados mediante un procedimiento científico de uso de indicadores, nos permita un conocimiento progresivo de la realidad.

4.1.4 Creación e implementación de un sistema de información único y de indicadores común a todos los Servicios Municipales en coordinación con los demás agentes implicados.

4.1.5 Realización de un análisis semestral de los datos sobre la violencia en la ciudad, que permita hacer el seguimiento de la problemática y evaluar el impacto de las acciones de mejora, así como de las carencias existentes.

4.1.6 Definición de un mapa diagnóstico de la atención prestada a la problemática de la violencia de género que concrete correctamente la relación entre la demanda y la oferta para delimitar las competencias institucionales y conocer los recursos disponibles.

4.2 Mantener e impulsar los espacios de reflexión y debate entre los y las profesionales de los servicios y los/las políticos/as responsables de esta área de gestión.

4.2.1 Devolución valorativa de la Memoria Institucional Anual de todos los servicios por parte de las personas políticas responsables.

4.2.2 Colaboración entre los diferentes servicios municipales para poder incorporar la investigación al trabajo cotidiano del servicio sin dificultar la labor de atención.

4.2.3 Crear un sistema de transmisión de la información que facilite la interrelación entre los agentes de base y los responsables de las decisiones políticas.

4.2.4 Elaborar un estudio de las representaciones sobre la violencia de la ciudadanía en general con el objetivo de conocer los esquemas previos, la percepción, las atribuciones y las explicaciones de la ciudadanía en torno a la violencia de género.

4.3 Incorporar la perspectiva de género en todas las investigaciones.

4.3.1 Elaborar estudios sobre los casos que no lleguen a los servicios, que se pueden conocer a través de agentes comunitarios no institucionales, para poder atenderlos.

4.3.2 Promover la investigación sobre otras formas de violencia (acoso laboral, acoso sexual en el trabajo, abuso sexual...) a través de la colaboración con las organizaciones sindicales.

4.3.3 Investigación sobre el impacto en los hijos e hijas de las mujeres que sufren situaciones de violencia, así como de las necesidades de las personas que se encuentran en el entorno de la mujer y sufren indirectamente la violencia.

4.3.4 Investigación sobre violencia psicológica, proporcionar protocolos y estrategias de entrevista para una buena detección e identificación de la violencia, con elaboración de indicadores fiables y consensuados.

4.3.5 Introducir los estudios sobre la población masculina que no ejerce la violencia contra las mujeres con el objetivo de conocer la existencia de elementos que conducen a la práctica de la violencia contra las mujeres.

4.3.6 Iniciar procesos de investigación para establecer nuevas líneas de abordaje de la lucha contra la violencia hacia las mujeres y de tratamiento terapéutico.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. Hacer visibles las violencias contra las mujeres

Se consideran formas de ejercer la violencia de género:* la *violencia física*, entendida como cualquier acto u omisión intencional o negligente de fuerza contra el cuerpo de la mujer, con resultado y riesgo de producir lesión física o daño; la *violencia psicológica*, entendida como toda conducta u omisión intencional que produce en la mujer desvaloración o sufrimiento, mediante amenazas, humillación, vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, insultos, aislamiento o cualquier limitación de su ámbito de libertad; la *violencia sexual* y los *abusos sexuales* a mujeres y menores, entendidos como cualquier acto de naturaleza sexual no consentida por la mujer o forzada por quien agrede, incluidas la exhibición, la observación, la imposición mediante violencia, la intimidación, la prevalencia o la manipulación emocional, con independencia de que la persona agresora tenga o no relación conyugal, de pareja, afectiva o de parentesco con la mujer o la menor; y la *violencia económica*, que consiste en la privación intencionada y no justificada de recursos para el bienestar físico o psicológico de la mujer y de sus hijos, así como la limitación en la disposición de los recursos propios y compartidos en el ámbito familiar o de pareja.

Esta violencia de género puede darse y adoptar unas características concretas en: a) *el ámbito de la pareja*, donde consiste en la violencia física, psicológica, sexual y/o económica ejercida sobre las mujeres y llevada a cabo por parte de quien es o ha sido su cónyuge o de quien está o ha estado ligado a ella por relaciones similares de afectividad; b) *el ámbito familiar*, donde consiste en la violencia física, psicológica, sexual y/o económica ejercida sobre las mujeres y las niñas, incluidos los matrimonios forzados, y es perpetrada por miembros de la misma familia y viene determinada por el marco de las relaciones afectivas y los lazos del entorno familiar; y c) *el ámbito laboral*, donde se producen dos tipologías de violencia, que son el *acoso*, que es la situación en la cual se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con ocasión del acceso al trabajo remunerado, la ocupación y la formación, con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la mujer y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, y el *acoso sexual*, entendido como la situación que se produce ante cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico

no deseado de índole sexual, que el autor conoce o debería conocer, y que tenga como objetivo o efecto violar la dignidad de una mujer.

No podemos olvidar tampoco las violencias contra las mujeres que se ejercen en el *ámbito social y comunitario*, entre las cuales figuran: las agresiones sexuales, que consisten en el uso de la violencia física y sexual ejercida sobre las mujeres y que está determinada por el uso premeditado del sexo como arma para demostrar el poder sobre las mujeres y niñas y abusar de este poder; el *acoso sexual*; el *tráfico y la explotación sexuales de mujeres y niñas*; la *mutilación genital femenina*, que incluye el conjunto de procedimientos que implican una eliminación total o parcial de los genitales femeninos y/o lesiones causadas en los órganos genitales femeninos; la *violencia derivada de los conflictos armados*, que incluye el asesinato, la violación, la esclavitud sexual, el embarazo, el aborto y la esterilización forzados, la infección intencionada de enfermedades, la tortura y los abusos sexuales; y la *violencia contra los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres*, como son los abortos selectivos y las esterilizaciones forzadas.

Objetivos estratégicos y objetivos operativos

5.1 Hacer visibles todas las violencias de género: las violaciones, el acoso sexual en el trabajo, el acoso sexual en la calle y la violencia machista simbólica.

- 5.1.1 Efectuar campañas de difusión y sensibilización en el ámbito de la educación formal y de la educación no formal.
- 5.1.2 Potenciar la sensibilización en torno al acoso sexual en el trabajo en el marco del Plan de Igualdad en las Empresas.
- 5.1.3 Incrementar la visibilidad de las diferentes situaciones de violencia contra las mujeres que se producen en la ciudad.
- 5.1.4 Denunciar a aquellos organismos, estamentos o personas a título individual que hacen apología de la violencia contra las mujeres justificando su práctica.

* Anteproyecto de Ley de los derechos de las mujeres para la erradicación de la violencia machista.

5.2 Ampliar la respuesta política municipal a otras expresiones de la violencia de género.

- 5.2.1 Facilitar mecanismos de respuesta a situaciones de acoso en la ciudad.
- 5.2.2 Dar apoyo a los recursos especializados en la atención y la recuperación de mujeres víctima de violencia sexual.
- 5.2.3 Impulsar la atención jurídica y psicológica especializada para las mujeres víctima de acoso moral en el trabajo por el hecho de ser mujeres, a través de la elaboración de un programa de acción conjunta con las organizaciones sindicales.
- 5.2.4 Llevar a cabo el seguimiento de las medidas de prevención y tratamiento de las situaciones de acoso sexual en el Ayuntamiento de Barcelona.
- 5.2.5 Dar apoyo a las entidades y asociaciones que trabajan en el marco de la prevención, la atención y la denuncia de todas las situaciones de violencia contra las mujeres.
- 5.2.6 Consolidar las iniciativas que en esta línea ya se están trabajando en la ciudad de Barcelona.
- 5.2.7 Reforzar y ampliar los servicios de asesoramiento jurídico a las mujeres.

Evaluar los procesos, los resultados, los servicios y la gestión de éstos de forma continua

Compromisos del Ayuntamiento de Barcelona:

- Elaboración de una diagnosis previa que establezca las prioridades en el orden de ejecución de los objetivos operativos del Plan, así como su temporalización.
- Realización de una valoración devolutiva, conjuntamente con los servicios y las entidades, de las memorias presentadas anualmente a partir de 2007.
- Evaluación del grado de ejecución del Plan Municipal contra la Violencia hacia las Mujeres (2007-2009) con una periodicidad anual y con el compromiso de hacer llegar este informe de evaluación a la Permanente del Consejo de Mujeres de Barcelona, a la mesa de técnicas de Mujer de los distritos, a la Comisión de Bienestar, Educación y Cultura y, si se considera necesario, al Plenario del Ayuntamiento de Barcelona.
- Evaluación de los resultados, los programas y los modelos de atención ya implantados para poder detectar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles.
- Evaluación del impacto del circuito de atención a la violencia hacia las mujeres, específicamente del impacto sobre las profesionales y las ciudadanas afectadas, para detectar funcionalidades y disfuncionalidades, espacios de victimización secundaria, razones de la “pérdida de mujeres” en el trayecto de los servicios, diagnóstico de repeticiones de servicios y vacíos, coordinaciones/informaciones y estrategias para mejorarlas, así como también efectuar una recolección de buenas prácticas dentro del circuito.

PLA PMVD

