

INFORME

**CENTRO MUJER 24 HORAS DE VALENCIA,
CASTELLÓN Y ALICANTE Y CENTRO MUJER**

DENIA

2011

1.- CENTRO MUJER 24 HORAS

1.1.-SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA

Durante el año 2011, en los Centros Mujer 24 Horas, se han atendido un total de **2.161 (886 mujeres atendidas desde el CM24H de Valencia, 455 desde el CM24H de Castellón, 622 atendidas desde el CM24H de Alicante y 198 atendidas desde el CM Denia) mujeres víctimas de violencia de género; de las cuales el 53,3% interpusieron denuncia.**

La problemática de violencia más frecuente ha sido el maltrato físico y psíquico, representando un 68,2% de los casos; de ellas 16 mujeres (1,09%), eran menores de edad. Este tipo de maltrato ha sido denunciado en el 60,3% de las situaciones. Asimismo, hay que destacar que el vínculo sentimental más habitual entre víctima y presunto agresor es el de marido/compañero/novio, siendo un 78,7%.

A continuación, la **segunda problemática más atendida, con un 28,1% de los casos, son los malos tratos psíquicos, entre los que se encuentra 1 mujer menor de edad. En este caso, el 35,7% de las mujeres interpusieron denuncia. Respecto al vínculo con el supuesto agresor, en un 64,9% de los casos es el marido/compañero/novio.**

Asimismo, se han intervenido también en **diversas problemáticas relacionadas con violencia sexual, que suponen un 3,7% del total, de ellos el 1,8% de casos son de agresión sexual, entre las que se encuentran 2 mujeres menores de edad; el 1,3% de casos son de abuso sexual, de los cuales 5 eran mujeres menores de edad y el 0,6% de casos son de acoso sexual en el ámbito laboral. Se han interpuesto denuncias en el 73,7% de los casos por agresión sexual, en el 44,8% de los casos de abuso sexual y en el 33,3% de los casos por acoso sexual.**

2011

**NÚMERO MUJERES VÍCTIMAS
ATENDIDAS**

		Número de mujeres atendidas						SI DENUNCIAN						No denuncian					
Malos Tratos Físicos/Psíquicos		V	C	A	D	Total	%	V	C	A	D	Total	%	V	C	A	D	Total	%
M	Marido/Compañero/ Novio	441	243	343	120	1147	78,7	265	133	193	82	673	58,7	176	110	150	38	474	41,3
	Exmarido/Excompañero/ Exnovio	118	55	82	18	273	18,7	79	37	60	15	191	70,0	39	18	22	3	82	11,8
	Hijas/os	4	5	4	3	16	1,1	1	1	2	2	6	37,5	3	4	2	1	10	62,5
	Padres	5	5	5	2	17	1,2	1	3	2	2	6	35,3	4	5	2	0	11	64,7
	Otros familiares	2	1	2	0	5	0,3	1	1	1	0	3	60,0	1	1	1	0	2	40,0
	TOTAL	570	309	436	143	1458	67,5	347	172	259	101	879	60,3	223	137	177	42	579	39,7
J	Malos Tratos Psíquicos																		
	Marido/Compañero/ Novio	179	101	82	32	394	64,8	62	21	31	8	122	31,0	117	80	51	24	272	69,0
	Exmarido/Excompañero/Exnovio	93	23	70	10	196	32,2	42	10	37	3	92	46,9	51	13	33	7	104	53,1
	Hijas/os	2	2	2	0	6	1,0		1	0	0	1	16,7	2	1	2	0	5	83,3
	Padres	1	3	1	0	5	0,8		1	0	0	1	20,0	1	2	1	0	4	80,0
	Otros familiares	1	4	1	0	6	1,0		1	0	0	1	16,7	1	3	1	0	5	83,3
	TOTAL	276	133	156	42	607	28,1	104	34	68	11	217	35,7	172	99	88	31	390	64,3
	Agresiones sexuales	15	4	13	4	36	1,7	14	2	7	3	26	72,2	1	2	6	1	10	27,8
	Abusos sexuales	14		8	2	24	1,1	6		3	1	10	41,7	8		5	1	14	58,3
	Acoso sexuales	6	2	2	2	12	0,6	2	1	1	0	4	33,3	4	1	1	2	8	66,7
E	Malos Tratos Físicos y Psíquicos																		
	Marido/ Compañero/Novio	2	3	6	2	13	81,3	2	1	3	2	8	61,5		2	3	0	5	38,5
	Exmarido/ Excompañero/Exnovio	1	1	1	0	3	18,8	1	1	0	0	2	66,7			1	0	1	33,3
	Padres			0	0	0	0,0			0	0	0				0	0	0	
	Otros familiares			0	0	0	0,0			0	0	0				0	0	0	
	TOTAL	3	4	7	2	16	0,7	3	2	3	2	10	62,5	2	4	0	0	6	37,5
M	Malos Tratos Psíquicos																		
	Marido/ Compañero/Novio	1			0	1	100,0				0	0		1			0	1	100,0
	Exmarido/ Excompañero/Exnovio				0	0	0,0				0	0					0		
	Padres				0	0	0,0				0	0					0		
	Otros familiares				0	0	0,0				0	0					0		
	TOTAL	1			0	1	0,0				0	0		1			0	1	100,0
	Agresiones sexuales	1			1	2	0,1	1			1	2	100,0				0		
	Abusos sexuales		3		2	5	0,2		2		1	3	60,0	1			1	2	40,0
Acoso sexual				0	0	0,0													
TOTAL	886	455	622	198	2.161	100	477	213	341	120	1.151	53,3	409	242	281	78	1010	46,7	

Problemática de las mujeres atendidas y denuncias interpuestas 2011

AÑO 2011	NÚMERO MUJERES VÍCTIMAS ATENDIDAS						DENUNCIAS INTERPUESTAS					
	V	C	A	D	Total	%	SÍ					
Malos Tratos Físicos/Psíquicos	573	313	443	145	1474	68,2	350	174	262	103	889	60,3
Malos tratos Psíquicos	277	133	156	42	608	28,1	104	34	68	11	217	35,69
Agresiones sexuales	16	4	13	5	38	1,8	15	2	7	4	28	73,7
Abusos sexuales	14	3	8	4	29	1,3	6	2	3	2	13	44,8
Acoso sexuales	6	2	2	2	12	0,6	2	1	1		4	33,3
TOTAL	886	455	622	198	2161	100	477	213	341	120	1151	53,26

Señalar que de las 1474 mujeres que han verbalizado ser víctima de maltrato físico y psíquico el 24,2% (357 mujeres) fueron víctimas también de maltrato sexual en el ámbito de las relaciones afectivas. También verbalizaron ser víctimas de esta violencia sexual el 19,1% (116 mujeres) del total de mujeres que manifestaron en ser víctimas de maltrato psíquico.

AÑO 2011	NÚMERO MUJERES VÍCTIMAS ATENDIDAS					
	V	C	A	D	Total	%
Malos Tratos Físicos/Psíquicos	443	249	339	86	1.117	51,7
Malos Tratos Físicos/Psíquicos/sexuales	130	64	104	59	357	16,5
Malos Tratos Psíquicos	235	118	110	29	492	22,8
Malos Tratos Psíquicos/sexuales	42	15	46	13	116	5,4
Agresiones sexuales	16	4	13	5	38	1,8
Abusos sexuales	14	3	8	4	29	1,3
Acoso sexuales	6	2	2	2	12	0,6
TOTAL	886	455	622	198	2161	100

Respecto a la procedencia territorial, el **42,30%** procede de **Valencia** y su provincia, el **36.4%** de **Alicante** y su provincia y el **21%** de **Castellón** y su provincia.

PROCEDENCIA TERRITORIAL	N	%
Valencia capital	501	23,2
Valencia provincia	412	19,1
Alicante capital	302	14,0
Alicante provincia	483	22,4
Castellón capital	220	10,2
Castellón provincia	233	10,8
Otras CCAA	10	0,5
TOTAL	2161	100

En cuanto a la **nacionalidad** de las mujeres atendidas en los Centros Mujer 24 Horas, el **70,6%** eran mujeres de nacionalidad española y el **29,4%** eran extranjeras.

NACIONALIDAD	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	n	%	n	%	n	%		%
Española	628	628	304	66,8	471	75,7	122	61,6	1.525	70,6
Extranjera	258	258	151	33,2	151	24,3	76	38,4	636	29,4
TOTAL	886	886	455	100	622	100	198	100	2.161	100

Con respecto al rango de edad, hay que destacar que el más notorio corresponde a las mujeres con edades comprendidas entre los 31 y 40 años, representando el 35% de los casos. Siendo la media de edad de la mujeres atendidas de **36,55 años**.

EDAD	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Menos de 18	5	0,6	7	1,5	7	1,1	5	2,5	24	1,1
De 18 a 25	151	17,0	69	15,2	113	18,2	35	17,7	368	17,0
De 26 a 30	132	14,9	67	14,7	98	15,8	30	15,2	327	15,1
De 31 a 40	343	38,7	152	33,4	196	31,5	65	32,8	756	35,0
De 41 a 50	165	18,6	109	24,0	142	22,8	44	22,2	460	21,3
De 51 a 60	64	7,2	39	8,6	46	7,4	14	7,1	163	7,5
De 61 a 70	20	2,3	10	2,2	16	2,6	3	1,5	49	2,3
Más de 71	6	0,7	2	0,4	4	0,6	2	1,0	14	0,6
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2.161	100

Por otro lado, el **estado civil** en el que se encuentran el mayor número de mujeres atendidas durante este año 2011 es el de **soltera, representando un 40.3% casos**, seguido por aquellas mujeres que están **casadas con un 34,4% de los casos**.

ESTADO CIVIL	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Soltera	351	39,6	161	35,4	281	45,2	78	39,4	871	40,3
Casada	294	33,2	207	45,5	173	27,8	70	35,4	744	34,4
Viuda	14	1,6	6	1,3	9	1,4	4	2,0	33	1,5
Separada legal	32	3,6	13	2,9	21	3,4	6	3,0	72	3,3
Separada de hecho	15	1,7	5	1,1	5	0,8	4	2,0	29	1,3
Separada en trámite	7	0,8	1	0,2	6	1,0	3	1,5	17	0,8
Divorciada legal	139	15,7	58	12,7	97	15,6	29	14,6	323	14,9
Divorciada trámite	34	3,8	4	0,9	30	4,8	4	2,0	72	3,3
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

Con respecto a las/los hijas/os, la mayoría tienen **hijas/os a su cargo, concretamente el 76,9%**, de las cuales el **41,2%** tienen **una/o hija/o** y el **39,1%** tienen **dos**.

HIJOS/AS	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ningún/a hijo/a	208	23,5	103	22,6	142	22,8	47	23,7	500	23,1
Con hijos/as	678	76,5	352	77,4	480	77,2	151	76,3	1.661	76,9
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

NÚMERO HIJAS/OS	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Una/o	295	43,5	148	42,0	182	37,9	59	39,07	684	41,2
Dos	262	38,6	137	38,9	189	39,4	62	41,06	650	39,1
Tres	77	11,4	51	14,5	63	13,1	19	12,58	210	12,6
Cuatro	23	3,4	10	2,8	35	7,3	7	4,64	75	4,5
Cinco o más	21	3,1	6	1,7	11	2,3	4	2,65	42	2,5
TOTAL	678	100	352	100	480	100	151	100	1661	100

Del total de mujeres atendidas, **64 (2,9%)** tenían algún tipo de **discapacidad**. En 3 de estas mujeres confluía más de una discapacidad.

Mujeres con discapacidad	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Discapacidad Física	11	1,2	13	2,8	11	1,8	2	1,0	37	1,7
Discapacidad Psíquica	10	1,1	6	1,3	9	1,4	1	0,5	26	1,2
Discapacidad Sensorial	1	0,1		-		-			1	0,01

Respecto al **nivel de estudios** de las mujeres atendidas en los Centros Mujer 24 Horas, el **40,3 %** tienen estudios primarios, el **35,8%** poseen estudios secundarios, el **12,9%** estudios universitarios y el **5,5%** de las mujeres carecen de estudios.

ESTUDIOS		CENTROS MUJER 24 HORAS									
		VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sin estudios	No lee, ni escribe	5	0,6	10	2,2	5	0,8	3	1,5	23	1,1
	Lee y escribe	49	5,5	12	2,6	27	4,3	8	4,0	96	4,4
Primarios	Primaria	244	27,6	52	11,4	147	23,6	33	16,7	476	22,0
	Certificado Escolar	37	4,2	44	9,7	31	5,0	10	5,1	122	5,6
	Graduado Escolar	71	8,0	104	22,9	63	10,1	36	18,2	274	12,7
Secundarios	Secundaria (ESO)	82	9,3	28	6,2	31	5,0	12	6,1	153	7,1
	FP I	29	3,3	25	5,5	39	6,3	1	0,5	94	4,3
	FP II	38	4,3	24	5,3	18	2,9	7	3,5	87	4,0
	FP III	10	1,1	2	0,4	3	0,5		0,0	15	0,7
	Bachillerato	69	7,8	55	12,1	59	9,5	27	13,6	210	9,7
	BUP	13	1,5	19	4,2	9	1,4	5	2,5	46	2,1
	C.O.U.	28	3,2	6	1,3	21	3,4	12	6,1	67	3,1
	Ciclos formativos grado medio	26	2,9	12	2,6	16	2,6	6	3,0	60	2,8
Ciclos formativos grado superior	14	1,6	11	2,4	12	1,9	6	3,0	43	2,0	
Universitarios	Primer ciclo (Diplomatura)	68	7,7	23	5,1	28	4,5	14	7,1	133	6,1
	Segundo ciclo (Licenciatura)	67	7,6	26	5,7	36	5,8	10	5,1	139	6,4
	Tercer ciclo (Doctorado)	3	0,3			4	0,6	0	0,0	7	0,3
No consta por desconocimiento del idioma		33	3,7	2	0,4	73	11,7	8	4,0	116	5,4
TOTAL		886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

En cuanto a la **procedencia de ingresos mensuales**, en el **38%** de los casos las víctimas disponen de un **trabajo remunerado**, siendo el **sector servicios** el ámbito ocupacional más notorio, representando el **70,9%** las mujeres que desempeñan su actividad laboral en dicho sector.

SITUACIÓN ACTIVIDAD	CENTROS MUJER 24 HORAS										
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Autónoma	29	3,3	25	5,5	20	3,2	5	2,5	79	3,7	
Empresaria	2	0,2		0,0	3	0,5	0	0,0	5	0,2	
Funcionaria	17	1,9	8	1,8	8	1,3	3	1,5	36	1,7	
Fija	132	14,9	82	18,0	81	13,0	29	14,6	324	15,0	
Temporal	68	7,7	27	5,9	65	10,5	19	9,6	179	8,3	
Trabajo sumergido	Servicio domestico	71	8,0	25	5,5	30	4,8	15	7,6	141	6,5
	Prostitución	5	0,6	2	0,4	4	0,6	1	0,5	12	0,6
	Otros	19	2,1	7	1,5	16	2,6	3	1,5	45	2,1
Desempleada	Prestación desempleo	39	4,4	9	2,0	19	3,1	13	6,6	80	3,7
	Con subsidio desempleo	74	8,4	42	9,2	43	6,9	9	4,5	168	7,8
	Sin subsidio desempleo	228	25,7	121	26,6	213	34,2	51	25,8	613	28,4
	Renta Activa de Inserción (R.A.I)	57	6,4	24	5,3	32	5,1	20	10,1	133	6,2
Estudia	40	4,5	14	3,1	27	4,3	8	4,0	89	4,1	
Ama de casa	68	7,7	49	10,8	38	6,1	16	8,1	171	7,9	
Pensionista	35	4,0	20	4,4	23	3,7	6	3,0	84	3,9	
No consta	2	0,2			0				2	0,1	
TOTAL	886	100,0	455	100	622	100,0	198	100,0	2161	100	

SECTOR OCUPACIONAL	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Agricultura. ganadería y pesca	6	1,7	5	2,8	3	1,3	3	4,0	17	2,1
Industria	27	7,9	6	3,4	3	1,3	2	2,7	38	4,6
Servicios	198	57,7	163	92,6	171	75,3	50	66,7	582	70,9
No determinados	110	32,1	2	1,1	50	22,0	20	26,7	182	22,2
No consta	2	0,6					0		2	0,2
TOTAL	343	100	176	100	227	100	75	100	821	100

Cabe señalar que **un 38,5%** de las mujeres **carecen de ingresos**. De las mujeres que perciben ingresos económicos la cantidad **es inferior al salario mínimo interprofesional (SMI) en un 26,3%** de los casos.

PROCEDENCIA DE INGRESOS	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Trabajo Remunerado	343	38,7	176	38,7	227	36,5	75	37,9	821	38,0
Dependencia Económica	321	36,2	173	38,0	263	42,3	75	37,9	832	38,5
Pensiones Contributivas	22	2,5	9	2,0	17	2,7	2	1,0	50	2,3
Pensiones No Contributivas	13	1,5	12	2,6	6	1,0	4	2,0	35	1,6
Ayuda de pago único		0,0	1	0,2	1	0,2	1	0,5	3	0,1
Renta Activa de Inserción	57	6,4	24	5,3	32	5,1	20	10,1	133	6,2
Ayudas individuales	5	0,6	1	0,2	0	0,0	3	1,5	9	0,4
Subsidio Desempleo	74	8,4	42	9,2	43	6,9	9	4,5	168	7,8
Prestación Desempleo	40	4,5	9	2,0	19	3,1	13	6,6	81	3,7
Patrimonio	4	0,5	2	0,4	2	0,3	0	0,0	8	0,4
Pensión Compensatoria	0	0,0	2	0,4	6	1,0	1	0,5	9	0,4
Pensión Alimentos Hijos/as	42	4,7	4	0,9	14	2,3	8	4,0	68	3,1

INGRESOS MENSUALES MEDIOS	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Carece de ingresos	321	36,2	173	38,0	263	42,3	75	37,9	832	38,5
Menos del SMI (624 €)	246	27,8	144	31,6	128	20,6	51	25,8	569	26,3
SMI (633,30 €)	40	4,5		0,0	0	0,0	16	8,1	56	2,6
Entre 624.01 y 900 €	116	13,1	57	12,5	127	20,4	31	15,7	331	15,3
Entre 900.01 y 1200	90	10,2	50	11,0	57	9,2	20	10,1	217	10,0
Más de 1200 euros	53	6,0	31	6,8	47	7,6	4	2,0	135	6,2
No consta	20	2,3		0,0	0	0,0	1	0,5	21	1,0
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

Por lo que respecta a la **situación procesal** de las víctimas, en el **51,7%** de los casos las mujeres atendidas **no disponen de abogado/a ni de procurador/a**.

SITUACIÓN PROCESAL	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tiene abogado/a y procurador/a de oficio	320	36,1	157	34,5	262	42,12	102	51,52	841	38,9
Tiene abogado/a y procurador/a privados	105	11,9	35	7,7	51	8,20	10	5,05	201	9,3
No tiene abogado/a ni procurador/a	461	52,0	263	57,8	309	49,68	86	43,43	1119	51,7
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

Con relación a la **procedencia** de las mujeres que acuden a los Centros Mujer 24 Horas, lo hacen por iniciativa propia el 24,4% (informadas por otras personas el 87,8% y por medios de difusión el 12,2%). La derivación más habitual al servicio se ha efectuado en un 17,6% de los casos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en un 12,9% por el Teléfono 016, y en un 12,3% por las Oficinas de Ayuda a las Víctimas del Delito.

PROCEDENCIA		CENTROS MUJER 24 HORAS									
		VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Por propia iniciativa	Por otras personas	166	18,7	134	29,5	139	22,3	23	11,6	462	21,4
	Medios de Difusión	21	2,4	7	1,5	30	4,8	6	3,0	64	3,0
Por Servicios Sociales		62	7,0	38	8,4	43	6,9	30	15,2	173	8,0
Juzgados		46	5,2	9	2,0	28	4,5	4	2,0	87	4,0
Oficina de Ayuda a las Víctimas del Delito		97	10,9	102	22,4	41	6,6	26	13,1	266	12,3
Hospitales/ Centro de Salud		47	5,3	29	6,4	51	8,2	10	5,1	137	6,3
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado		131	14,8	44	9,7	148	23,8	57	28,8	380	17,6
Centro Escolar		2	0,2	2	0,4	2	0,3	0	0,0	6	0,3
Centros Infodona		21	2,4	8	1,8	11	1,8	3	1,5	43	2,0
Abogado/a		12	1,4	5	1,1	21	3,4	0	0,0	38	1,8
Centros de Asesoramiento a la Mujer		25	2,8	13	2,9	7	1,1	0	0,0	45	2,1
016		136	15,3	44	9,7	75	12,1	24	12,1	279	12,9
Asociaciones/ ONG		10	1,1	6	1,3	9	1,4	3	1,5	28	1,3
Otras		93	10,5	14	3,1	17	2,7	12	6,1	136	6,3
No consta		17	1,9		0,0			0	0,0	17	0,8
TOTAL		886	100	455	100	622	100	198	100	2.161	100,00

INTERVENCIÓN EN LOS CENTROS:

La intervención a **nivel individual** que se lleva a cabo en los Centros Mujer 24 Horas es:

- **En Crisis:** se realiza cuando la mujer acude al centro en una situación de urgencia derivada de un riesgo físico y/o emocional, con el objetivo de dar una respuesta inmediata a su demanda, reduciendo la tensión emocional y articulando medias encaminadas a conseguir su seguridad. **Con un total del 14,3 %casos.**
- **En Asesoramiento,** es la que se realiza de forma puntual ante una demanda específica, aportando información y planteando diferentes alternativas para la resolución de la situación-problema, con el fin de motivar al cambio y fomentar la visibilización de la violencia de género. **Con un total del 62,1% atenciones.**
- **En seguimiento Psicosocial,** intervención desarrollada a largo plazo con las mujeres que presentan secuelas psicológicas por la violencia sufrida y/o problemática social derivada de dicha situación. **Con un total del 23,6% atenciones.**

TIPO DE ATENCIÓN	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En crisis	42	4,7	116	25,5	116	18,6	34	17,2	308	14,3
Asesoramiento	689	77,8	167	36,7	390	62,7	96	48,5	1342	62,1
Seguimiento Psicosocial	155	17,5	172	37,8	116	18,6	68	34,3	511	23,6
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100,0	2161	100

A **nivel grupal**, el objetivo de la intervención que se realiza en los Centros Mujer 24 Horas es doble: por un lado, complementan en algunos casos las terapias individuales y, por otro, ofrecen apoyo psicosocial a las mujeres. Favorece el afrontamiento de las nuevas experiencias, que a su vez son compartidas y reforzadas por el grupo, incrementando los recursos personales de solución de problemas. **Con un total de 330 mujeres. (105 Valencia, 120 de Castellón, 67 Alicante y 38 en Denia)**

En el año 2011, se han elaborado un total de **525 Informes Psicosociales** señalándose a continuación el motivo de los mismos:

INFORMES PSICOSOCIALES	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	V	%	C	%	A	%	D	%	Total	%
A petición de la propia interesada	44	32,6	31	33,3	81	34,5	20	32,3	176	33,5
A solicitud de Juzgados	41	30,4	25	26,9	55	23,4	12	19,4	133	25,3
Otros (*)	50	37,0	37	39,8	99	42,1	30	48,4	216	41,1
TOTAL	135	100	93	100	235	100	62	100,0	525	100

(*) Informes realizados con motivo de ingreso en centro residencial especializado en violencia de género, servicios sociales, etc.

En el transcurso del año 2011 se han emitido un total de **156 Certificados 82 realizados desde el CM24H de Valencia, 46 desde el CM24H de Alicante, 25 desde el CM24H de Castellón y 3 desde el CM Denia)** con el fin de que las mujeres atendidas en los Centros Mujer 24 Horas pudiesen beneficiarse entre otros de la **Renta Activa de Inserción**, de talleres de formación e inserción laboral, etc.

Durante el año 2011, se han abierto 2.161 expedientes por primera vez en el Centro Mujer 24 Horas de Valencia, Castellón y Alicante y Centro Mujer Denia, y además se han atendido a **751 mujeres de años anteriores**, de las que el 32,8% fueron atendidas en el Centro Mujer 24 Horas de Alicante, el 27,% en el Centro Mujer 24Horas de Valencia, el 26,8% en el Centro Mujer de Castellón y el 13,4% en el Centro Mujer de Denia.

Se han realizado un total de 8.509 coordinaciones, derivaciones y personaciones siendo el 60,8% coordinaciones con diferentes profesionales, un 38,1% de derivaciones a organismos e instituciones y un 1,2% de personaciones.

ACONTENCIMIENTOS	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	V	%	C	%	A	%	D	%	Total	%
Coordinaciones	1.270	53,4	1.161	70,2	1.822	55,8	917	75,7	5.170	60,8
Derivaciones	1088	45,7	457	27,6	1.402	43,0	291	24,0	3.238	38,1
Personaciones	22	0,9	35	2,1	40	1,2	4	0,3	101	1,2
TOTAL	2.380	100	1.653	100	3.264	100,0	1.212	100,0	8.509	100

Las mujeres han acudido a los Centros Mujer 24 Horas en un total de **17.694 ocasiones** para ser atendidas por los **equipos multidisciplinares** formados por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas.

Por otra parte, de los 2.161 casos aperturados en los Centros Mujer 24 Horas, se han realizado **un total de 180 (8,3%) solicitudes de ingreso en recursos residenciales especializados** ya que estas mujeres se encontraban en una grave situación de violencia. El **48,3 de solicitudes fueron efectuadas desde el CM24H de Alicante**, el **23,3% desde el CM24H de Valencia**, el **17,2% desde el CM24H de Castellón** y el **17,2% desde el CM de Denia**.

En cuanto a las **órdenes de protección**, desde los Centros Mujer 24 Horas se tiene **constancia** que se fueron solicitadas en el **27% de los casos**.

ORDENES DE PROTECCIÓN	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Si	274	30,93	78	17,1	138	22,19	94	47,47	584	27,0
No	612	69,07	377	82,9	484	77,81	104	52,53	1577	73,0
TOTAL	886	100	455	100	622	100	198	100	2161	100

INSERCIÓN SOCIOLABORAL

Respecto a las actuaciones llevadas a cabo en materia de inserción sociolaboral en el ejercicio 2011, cabe señalar que desde la Red de Centros Mujer de la Comunidad Valenciana, se han intervenido con 710 mujeres, de las cuales el 37,9% fueron atendidas en el CM24H de Alicante, el 32,9% en el CM24H de Valencia, el 18,5% en el CM24H de Castellón y el 10,8% del CM de Denia.

Se han realizado un total de 2.500 derivaciones a diferentes programas y recursos de empleo con la finalidad de facilitar la inserción sociolaboral de estas mujeres atendidas. Entre ellas destacan el 71,7% derivadas al programa de empleo llevado a cabo con la colaboración con la Fundación Adecco, el 68,7% fueron a otros recursos (tanto municipales como de información general de las mujeres como son las Infodonas)..

DERIVACIONES	CENTROS MUJER 24 HORAS					
	VALENCIA	CASTELLÓN	ALICANTE	DENIA	COMUNIDAD VALENCIANA	
Servef	60	70	49	54	233	32,8
Cursos de formación	31	42	52	28	153	21,5
Becas Grupo Adams	33	44	49	14	140	19,7
Programa Adecco	187	100	143	75	505	71,1
Planes Integrales de Empleo (PIE)	0	4	12		16	2,3
Talleres de Formación e Inserción Laboral (TFIL)	9	23	2		34	4,8
Acciones de Orientación Profesional para el Empleo y el Autoempleo (OPEA)	0	8	0		8	1,1
Empresas de Trabajo Temporal (ETT)	178	84	30	32	324	45,6
Otras empresas	37		18		55	7,7
Agencias de desarrollo local (ADL)	58	77	14	23	172	24,2
Entidades que asesoran para el autoempleo	15	6	4	3	28	3,9
Buscadores de empleo de Internet	93	69	6	58	226	31,8
Asociaciones de información profesional	50	68	0		442	16,6
Otros recursos	385	55	36	12	440	68,7

En cuanto a la intervención profesional llevada a cabo, las trabajadoras sociales han intervenido con un 56,3% de las mujeres, técnicas de búsqueda de empleo, consistentes en el afrontamiento de entrevistas de trabajo, el entrenamiento de las habilidades sociales orientadas al empleo, la dotación de técnicas y estrategias en la búsqueda de empleo.

Con el 47,5% de las mujeres atendidas se han trabajado las herramientas de búsqueda de empleo: carta de presentación, currículum vitae, autocandidatura, etc.

Con un 37,9% de las mujeres se han realizado una intervención psicosocial de apoyo a la inserción, trabajando la recuperación de las mismas y desarrollando estrategias para la superación de los paralizadores que dificultan su integración en el mercado laboral.

Intervención profesional	CENTROS MUJER 24 HORAS									
	VALENCIA		CASTELLÓN		ALICANTE		DENIA		COMUNIDAD VALENCIANA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ajustar las expectativas y las motivaciones en el ámbito laboral	41	17,60	42	32,1	7	2,6	59	76,6	149	21,0
Establecimiento del itinerario de inserción	26	11,16	67	51,1	14	5,2	58	75,3	165	23,2
Intervención psicosocial de apoyo a la inserción	92	39,48	110	84,0	35	13,0	32	41,6	269	37,9
Técnicas de búsqueda de empleo	152	65,24	112	85,5	83	30,9	53	68,8	400	56,3
Herramientas para la búsqueda de empleo	122	52,36	130	99,2	24	8,9	52	67,5	337	47,5
Otras intervenciones	21	9,01	75	57,3	28	10,4	4	5,2	116	16,3

MUJERES INMIGRANTES.

Con relación a las **atenciones efectuadas** desde los Centros Mujer 24 Horas a las mujeres inmigrantes, durante el año 2011, de los 2.161 casos aperturados, 636 **(29,4%) mujeres son de origen extranjero.**

Las mujeres inmigrantes deben hacer frente a dificultades añadidas para poner fin a la situación problemática en la que se encuentran. Además de las trabas que cualquier mujer debe superar (miedo, vergüenza, dependencia emocional y/o económica...), se añaden otras dificultades derivadas de su condición de extranjera tales como el idioma, la carencia de redes de apoyo social, el desconocimiento de la cultura y la legislación española... etc.

A pesar de todos estos inconvenientes es destacable el número de mujeres inmigrantes que han sido atendidas en los Centros Mujer 24 Horas y que han decidido poner fin a esta situación de violencia. Los esfuerzos que las diferentes instituciones y organismos han venido realizando en los últimos tiempos en la sensibilización de este grave problema social, así como en el acceso a la información de los recursos existentes, han favorecido que las mujeres inmigrantes se decidan a buscar ayuda.

Las **nacionalidades** de estas mujeres se detallan a continuación:

- De **Iberoamérica, 290 (45,6%) mujeres**, destacando las mujeres de nacionalidad colombiana (22,4%) y ecuatorianas (16,5%).
- De **Europa hay un total de 238 (37,4%) mujeres**, de éstas **el 89,9%** son de **Europa comunitaria** y **el 10,1%** de **Europa extracomunitaria**. Las mujeres de Europa comunitaria son en el 64,5% de nacionalidad rumana, siendo más de la mitad de ellas atendidas en el Centro Mujer 24 Horas de Castellón (55,1%) y las mujeres de Europa extracomunitaria en líneas generales son de nacionalidad rusa (62,5%).
- De **África se han atendido un total de 96 (15,1%) mujeres**, siendo mayoritariamente de nacionalidad **marroquí en un 79,2% casos**.
- Del **continente asiático** se han atendido 6 **(1,9%) mujeres**,

Las **problemáticas** por las que acuden las **mujeres inmigrantes** son:

- **Malos tratos físicos/psíquicos**, con un **77,4% de los casos**, de los cuales formularon denuncia el **61.3%**.
- **Malos tratos psíquicos**, con un **18.6% de los casos**, de las cuales denunciaron su situación el **38.1%**.
- **Agresión sexual**, **2,7% de los casos**, de las cuales el **94,1%** han interpuesto denuncia.
- **Abuso sexual**, **0,9% de los casos**, habiendo interpuesto denuncia el **50%**.
- **Acoso sexual en el ámbito laboral**: **0.5%** de los casos de los cuales han interpuesto denuncia en el **33,3%** de los mismos.

AÑO 2011	PROBLEMÁTICA MUJERES VÍCTIMAS ATENDIDAS INMIGRANTES						DENUNCIAS INTERPUESTAS					
	V	C	A	D	Total	%	SÍ					
	V	C	A	D	Total	%	V	C	A	D	Total	%
Malos Tratos Físicos/Psíquicos	198	114	121	59	492	77,4	135	70	81	44	330	67,1
Malos tratos Psíquicos	46	36	26	10	118	18,6	19	8	15	3	45	38,1
Agresiones sexuales	11	1	2	3	17	2,7	11		2	3	16	94,1
Abusos sexuales	2		1	3	6	0,9	1		1	1	3	50,0
Acoso sexuales	1		1	1	3	0,5			1		1	33,3
TOTAL	258	151	151	76	636	100	166	78	100	51	395	62,1

1.2.-SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFONICA

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Desde el Servicio de Atención Telefónica Gratuito 900 580 088 se han atendido durante el año 2011 un total de 33.009 llamadas.

A continuación se muestra la evolución de las llamadas atendidas por meses:

LLAMADAS ATENDIDAS POR MES

	N	%
Enero 2011	2.810	8.5
Febrero 2011	2.637	8.0
Marzo 2011	3.066	9.3
Abril 2011	2.625	8.0
Mayo 2011	2.732	8.3
Junio 2011	2.718	8.2
Julio 2011	2.636	8.0
Agosto 2011	2.510	7.6
Septiembre 2011	3.048	9.2
Octubre 2011	2.588	7.8
Noviembre 2011	3.191	9.7
Diciembre 2011	2.448	7.4
TOTAL	33.009	100

Con relación a la procedencia territorial de las llamadas, el mayor número se ha recibido desde **Valencia con 15.012 (45.5%)**, seguido de **Alicante con 12.013 (36.4%)** y **Castellón con 5.619 (17.0%)**.

PROCEDENCIA

	N	%
Valencia	15.012	45.5
Castellón	5.619	17.0
Alicante	12.013	36.4
Otras comunidades	365	1.1
TOTAL	33.009	100

Las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención son realizadas bien por: mujeres víctimas de violencia de género, profesionales y otras personas.

La mayoría de estas llamadas son realizadas por las propias mujeres víctimas de violencia de género, al registrarse un total de 22.425 llamadas (67.9%)

PERSONAS QUE CONTACTAN CON EL TF: 900.580.888

	N	%
Víctimas de violencia de Género	22.425	67.9
Profesionales	5.334	16.1
Otras personas (familia, amistades...)	5.250	15.9
TOTAL	33.009	100

Los motivos de las llamadas se agrupan en cinco variables, que a su vez se subdividen, cada uno de ellos en varios específicos. En la tabla siguiente se observa el número de llamadas totales por motivo general; destacando el tema “consultas” como el más significativo 24.575 (74.4%). Esta variable aglutina mayoritariamente a todas aquellas llamadas referentes a profesionales de diferentes ámbitos, que realizan consultas o coordinaciones con las profesionales de la Red de Centros Mujer 24 Horas o de mujeres que han sido o están siendo atendidas.

MOTIVO LLAMADA

	N	%
Tema social	697	2.1
Tema jurídico	2.189	6.6
Información general	2.364	7.2
Consultas	24.575	74.4
Problemática específica	3.184	9.6
TOTAL	33.009	100

Según la demanda y necesidad de la persona que llame, se realizará un tipo de intervención u otra por parte de las profesionales que atienden el servicio. Principalmente se pueden resumir en: información, asesoramiento, coordinación, apoyo emocional e intervención en situación de emergencia.

En este año 2011, destaca en primer lugar las 18.210 llamadas (57.3%) en las que se ha facilitado a las víctimas de violencia de género algún tipo de información sobre derechos que las asisten en referencia a la problemática que nos ocupa. Les siguen, las 11.400 llamadas (34.5%) en las que se ha ofrecido un asesoramiento sobre diversas cuestiones relacionadas con la situación de maltrato que sufren o derivadas de esta problemática

TIPO DE INTERVENCION TELEFÓNICA

TIPO DE INTERVENCION	PROVINCIA									
	V	%	C	%	A	%	Otras CCAA	%	Total	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apoyo emocional	498	1.5	37	0.1	193	0.6	6	0.0	734	2.2
Asesoramiento	6.485	19.6	1.165	3.5	3.516	10.6	234	0.7	11.400	34.5
Coordinación	1.041	3.1	186	0.6	336	1.0	30	0.1	1.593	4.8
Información	6.770	20.5	4.184	12.7	7.864	23.8	92	0.3	18.910	57.3
Situación de emergencia	106	0.32	19	0.1	43	0.1	0	0.0	168	0.5
NS/NC	112	0.3	28	0.1	61	0.2	3	0.0	204	0.6
TOTAL	15.012	45.5	5.619	17.0	12.013	36.4	365	1.1	33.009	100

Las llamadas de mujeres que se ponen en contacto telefónico con el Centro Mujer 24 Horas por primera vez, para exponer la problemática de la que son objeto, suponen un total de 3.184 llamadas (9.6%). De éstas, el mayor número de llamadas son relativas **a los malos tratos físico/psíquicos con 1.675 llamadas (52.6%)**.

PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA

	N	%
Malos tratos físicos/psíquicos	1.675	52.6
Malos tratos psíquicos	1.443	45.3
Abuso sexual	20	0.6
Agresión sexual	38	1.2
Acoso sexual	8	0.2
TOTAL	3.184	100

El mayor porcentaje de mujeres víctimas de violencia de género que llaman por primera vez al Servicio de Atención telefónica son de **nacionalidad española, con 2.243 llamadas (70.4%)**.

NACIONALIDAD

	N	%
España	2.243	70.4
Otros países europeos	203	6.4
Asia	19	0.6
África	104	3.3
América	391	12.3
NS/NC	224	7.0
Total	3.184	100

El Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, 016, ha derivado al Servicio de Atención Telefónica del Centro Mujer 24 Horas, en el 2011, un total de **4.872 llamadas**. Lo que hace una media de 406 llamadas mensuales, es decir, 13 llamadas diarias.

Dichas llamadas, proceden en su mayoría de la provincia de Valencia al contar con 2.524 (51.8%), seguidas de las 1.767 llamadas de Alicante (36.3%), 467 de Castellón (9.6%) y 114 de otras provincias (2.3%).

De ellas, mayoritariamente es la propia interesada la que contacta, 3.652 llamadas (74.9%), y en segundo lugar los familiares con 673 llamadas (13.8%).

1.3 SISTEMA DE PROTECCIÓN TELEALARMA

Desde Diciembre del año 2002 hasta 31 de diciembre de 2011, la Red de Centros Mujer 24 Horas de la Dirección General de Familia y Mujer dependiente de Conselleria de Justicia y Bienestar Social, dispone de un Sistema de Protección, denominado, Telealarma.

La función primordial de este dispositivo es la asistencia inmediata a mujeres víctimas de violencia de género en situaciones de riesgo real, grave e inminente para la integridad física de la mujer y sus hijos/as.

La Dirección General de Familia y Mujer, bajo previa evaluación por profesionales de la Red de Centros Mujer 24 Horas de la Comunidad Valenciana, otorga dicho mecanismo de protección, consistente en un aparato con localización vía satélite (GPS) que permite a la mujer con sólo

accionar un botón contactar con el Centro de Alarmas y solicitar ayuda a las profesionales para que se arbitren las medidas oportunas para que sea asistida policial y sanitariamente en caso de encontrarse en peligro, así como poder prestarles todo el apoyo emocional y asesoramiento, hasta la finalización del proceso.

Desde diciembre del **2002 hasta el 31 de diciembre 2011**, ha habido un total **271 beneficiarias** del sistema de protección Telealarma.

Durante el año 2011, son **36 mujeres** las **beneficiarias** de las cuales, **17 mujeres** (47.2%) proceden de **Valencia** y su provincia.

PROCEDENCIA POR PROVINCIAS

PROVINCIAS	N	%
Valencia	17	47.2
Castellón	8	22.2
Alicante	11	30.5
TOTAL	36	100

Un número elevado de las mujeres beneficiarias del sistema de telealarma presenta una situación de peligrosidad durante mucho tiempo. Esto conlleva la coexistencia de mujeres que se les ha entregado el mecanismo de protección en ese mismo año, y otras, a las que se les fue otorgado el año/s anterior/es, y por tanto, siguen haciendo uso del mismo dado el riesgo.

En el **2002** se contó con un total de **4 mujeres** y el número siguió ascendiendo hasta el año **2007** en el que se contó con un total de **115 beneficiarias**.

En el 2011, son **36 mujeres** las que han llegado a hacer uso del mismo, de las cuales, **12** son mujeres dadas de alta este año y las restantes **24** se les concedió en años anteriores.

PROCEDENCIA BENEFICIARIAS TELEALARMA POR PROVINCIAS

Año	2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008	
Provincia	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Valencia	3	75	9	34.6	35	50	36	40	40	37.7	38	33.0	38	42.7
Castellón	1	25	9	34.6	18	25.7	20	22.2	29	27.4	31	26.9	16	18.0
Alicante	0	0	8	30.8	17	24.3	34	37.8	37	34.9	46	40	35	39.3
Total	4	100	26	100	70	100	90	100	106	100	115	100	89	100

2009		2010		2011	
N	%	N	%	N	%
27	44.26	17	47.2	17	47.2
12	19.68	9	25.0	8	22.2
22	36.06	10	27.8	11	30.5
61	100	36	100	36	100