



Conselleria de Bienestar Social
Hble. Sr. Conseller
Ps. Albereda, 16
VALENCIA - 46010

=====
Ref. Queja nº 070952
=====

Asunto: Esta Institución inició una queja de oficio como consecuencia de la muerte de (...), ocurrida el 16 de junio de 2007 en Alcoy, estrangulada por su compañero sentimental.

Hble. Sr. Conseller:

La violencia contra las mujeres en el ámbito familiar es probablemente el abuso de los derechos humanos más habitual y soterrado de cuantos se producen en nuestra sociedad. Ello se comprueba año tras año por el incesante número de mujeres muertas que se eleva a cifras escandalosas (en el año 2006 fueron 92 mujeres y en el 2007, 84 mujeres), y que está considerada por los expertos en salud pública como epidemia social.

Teniendo en cuenta que esta violencia constituye uno de los atentados más graves a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, afectando potencialmente a la mitad de la sociedad, y teniendo encomendada esta Sindicatura la protección de las libertades y derechos fundamentales, se decidió abrir una queja a fin de determinar si la actuación desde las administraciones que intervinieron antes del fatal desenlace que costó la vida a (...), actuaron y emplearon los medios adecuados para evitar que ésta muriera a manos de su compañero sentimental.

De la información y expediente administrativo aportados, tanto por el Ayuntamiento de Alcoy como por la Conselleria de Bienestar Social, se desprende lo siguiente: El primer contacto de la víctima con Servicios Sociales se produce en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcoy (4 de julio del 2006) con el fin de informarse de las posibles ayudas para el pago de una vivienda de alquiler a fin de salir del domicilio que compartía con su compañero pues, según relata, viene sufriendo malos tratos. Los Servicios Sociales de Alcoy contactan con el Centro Mujer 24 Horas y su coordinador manifiesta que aunque el perfil de enferma mental dificulta el ingreso, con la denuncia será atendida, *lo cual no ocurrió.*

El departamento de Servicios Sociales contacta el día 1 de agosto con la responsable de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito de Alcoy (en lo sucesivo O.A.V.D.) concertándose una cita para el 2 de agosto 2006. En dicha cita (...) manifiesta su deseo de denunciar a su compañero sentimental, y tras mantener una entrevista con la Letrada ésta le informa de los derechos que como mujer víctima de violencia tiene, tanto en los aspectos sociales como económicos y jurídicos.

El 22 de agosto de 2006 la Policía Local recibe aviso de una agresión a (...), y en el parte de incidencias de la propia Policía Local consta lo siguiente: "*varón pegando a mujer, mujer muy grave*". En el lugar se encuentran dos patrullas del Cuerpo Nacional de Policía. Según la Policía Local (...) interpone en ese momento denuncia contra su agresor en la Comisaría de Policía. Se le tramita y concede una orden de alejamiento del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Alcoy. La Policía Local de Alcoy le facilita alojamiento en el Servicio de Acogida al Transeúnte de Alcoy. Al día siguiente se la deriva a los Servicios Sociales de Alcoy, éstos tramitan el posible ingreso en el Centro Mujer 24 Horas de Alicante.

El 24 de Agosto a las 10:40 horas la Policía Local de Alcoy la acompaña a su domicilio a recoger sus enseres personales, posteriormente se traslada a (...) junto con una asistente social al Centro Mujer 24 Horas de Alicante.

En el Centro Mujer 24 Horas se rechaza su ingreso porque al parecer no reúne el perfil ya que presenta "*exclusión social y enfermedad mental*", regresando ese mismo día a Alcoy con la Policía Local. Es de reseñar el parte de incidencia de la Policía Local del día 24 de agosto de 2006, en el que se establece a las 15:20 horas "*la llegada del Agente al retén en compañía de la filiada, de regreso de Alicante (Nadie la quiere)*". La frase por sí misma expresa con toda contundencia lo que los agentes que la custodiaron debieron de percibir y sentir.

Ante la situación de desamparo y emergencia en la que se encontraba (...), pues no cuenta con una red de apoyo social ni familiar que la pudiera acoger, y habiéndole denegado el Centro Mujer 24 Horas un ingreso en casa de acogida, aún sabiendo que (...) era una mujer maltratada tanto física como psíquicamente (el propio informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social a esta Institución así lo refleja), por los Servicios Sociales se la remite a un Albergue para Transeúntes de Alicante.

Los Servicios Sociales de Alcoy no vuelven a tener noticias de (...) hasta que el 30 de noviembre de 2006 contacta con ellos la Unidad de Conductas Adictivas (UCA) donde acudía con el agresor, al detectar éstos que (...) podía ser víctima de violencia por parte de su compañero. Servicios Sociales comunica a la UCA que van a intentar de nuevo su traslado al Centro Mujer 24 Horas pues su ingreso ya fue rechazado en el mes de agosto de 2006.

Desde el Centro Mujer 24 Horas, el 1 de diciembre, se comunica a los Servicios Sociales de Alcoy que no han valorado la urgencia del caso, solicitándoles a los mismos que tramiten un ingreso ordinario, **decisión que según la trabajadora social del Ayuntamiento de Alcoy no llegan a entender, dada la carencia de habilidades y recursos de (..)**. Desde los Servicios Sociales derivan a (...) al Albergue del Alcoy mientras tramitan la petición de ingreso ordinario, pero ella no acude.

Según el Informe remitido a esta Institución por la Trabajadora Social del Ayuntamiento de Alcoy, **el 5 de diciembre el Centro Mujer 24 Horas les explica que no han valorado la urgencia porque la orden de alejamiento es de septiembre y no se valoraba riesgo inmediato**. Acuerdan coordinación para el caso de que se tengan noticias de (...).

Por desgracia el 28 de Enero de 2007 un nuevo episodio de violencia hace que se tenga noticias de (...) por los Servicios Sociales de Alcoy. El titular del Juzgado de Instrucción nº 1 de Alcoy se pone en contacto telefónico con la O.A.V.D. para que se realicen los trámites pertinentes a fin de facilitar alojamiento a (...) y su posible estancia en un Centro de Mujer 24 Horas.

Mientras se tramita el ingreso en un Centro Mujer 24 Horas (...) permanece alojada en una vivienda protegida de la Policía Local de Alcoy (desde el 28 hasta 31 de enero). El día 31 de enero de 2007, (...) es ingresada en el Centro Mujer 24 Horas. (...) permanece ingresada en el Centro de Emergencia de Alicante desde el 31 de enero hasta el 10 de abril de 2007.

Es de reseñar que el Centro de Emergencia comunica a los Servicios Sociales de Alcoy, el día 14 de febrero, que (...) no puede continuar en el Centro de acogida, aunque según manifiesta la coordinadora del Centro (Informe trabajadora social Alcoy) "*(...) está muy deprimida, con ideas suicidas y no tiene ningún soporte familiar, tampoco tiene autonomía para vivir sola, pero no puede continuar en el Centro porque iba a cobrar la RAI*". Están trabajando con ella las habilidades sociales, se plantean hacer comisión en Alicante para estudiar el tema. Se realiza la comisión el 15 de marzo en Alicante donde se plantea por los Servicios Sociales de Alcoy la carencia de recursos que tiene esa ciudad, además de vivir el maltratador en ella, por lo que se realiza un escrito revocando la decisión de la Comisión de Estudio de Alicante y proponiendo retrasar su salida del Centro, comunicando el mencionado Acuerdo al Centro Mujer 24 Horas el 4 de abril de 2007.

El 10 de abril (...) sale del Centro de Emergencia donde se le proporciona una cita para el día 25 de abril a la que no acude.

Ni los Servicios Sociales del Alcoy ni el Centro Mujer 24 Horas volvieron a ver a (...), ya que la misma una vez salió del centro de emergencia volvió con su maltratador. La última noticia que tuvieron fue la de su fatal desenlace el 16 de junio de 2007.

Obviamente, ante este panorama es bastante lógico que (...) volviera con el maltratador, ya que seguramente era el único que en ese momento le abriese las puertas para acogerla. Evidentemente los Servicios Públicos dejaron de funcionar en este momento, porque no es pensable que una mujer que llevaba años sufriendo malos tratos estuviese recuperada para afrontar una vida de independencia y autonomía del maltratador en tan poco tiempo (del 31 de enero al 10 de abril de 2007). Tampoco es entendible que se tardara tanto tiempo por el Centro Mujer 24 Horas en darle un Centro de Acogida, pues de los informes que constan y de las valoraciones de los Servicios Sociales de Alcoy, el riesgo de sufrir episodios de violencia era altísimo, máxime si tenemos en cuenta que el Juzgado de Instrucción nº 1 de Alcoy tenía dictada una orden de alejamiento desde el mes de agosto, y se le deniega la entrada a un Centro de Acogida cuando la orden ya está dictada.

La violencia contra las mujeres se caracteriza por **su continuidad**, no se trata de una repetición de hechos aislados con más o menos frecuencia, o con mayor o menor intensidad, sino que es la propia permanencia en la violencia el elemento fundamental para conseguir los objetivos que pretende el maltratador, **que es mantener su posición de dominio sobre la mujer**.

Prevenir la violencia de género implica, entre otras acciones, identificar a las posibles víctimas, garantizarles la asistencia y protección adecuadas para evitar la repetición de los abusos y hacer efectivo su derecho a una vida libre de violencia.

No es argumentable el problema de alcoholismo, ni la “exclusión social o enfermedad mental” para rechazar el ingreso en un Centro de Emergencia, tal y como sucedió en el caso de (...), pues muy a menudo las mujeres que han sufrido malos tratos presentan otro tipo de patologías colaterales como consecuencia de su destrucción psicológica, y por lo tanto se le debió dar protección y acogimiento además de ayudarla a través de los recursos necesarios en su problema de alcoholismo, o de cualquier otra patología.

En cuanto a la legislación aplicable al caso es de reseñar:

- El art. 15 de la Constitución Española, al proclamar” todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral”. Este derecho obliga al Estado a adoptar las medidas de protección necesarias cuando un ciudadano/a se encuentre en situación de riesgo. Es necesario, por tanto, que se garantice por parte de los poderes públicos el derecho a la vida de las mujeres. La violencia de género constituye una violación del derecho fundamental a la vida, a la seguridad, a la libertad, a la dignidad y a la integridad física y emocional. No hay nada que pueda tolerar o excusar la violación de estos derechos.

- El art. 19 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de Diciembre, de Protección Integral Contra la Violencia de Género dispone: *“Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, emergencia, apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de éstos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales responderán a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional”*.
- El art. 49, apartado 24, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana atribuye a la Generalitat Valenciana la competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales.
- El art. 24 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana establece: *”Se proporcionará la atención necesaria a aquellas mujeres que se encuentren en situación de riesgo por malos tratos, carencia de apoyo familiar, ausencia de recursos personales u otras circunstancias”*.
- El Plan de medidas del Gobierno Valenciano para combatir la violencia que se ejerce contra las mujeres 2005-2008, según el cual *“es patente la necesidad de proporcionar a las víctimas la debida atención integral, posibilitándoles su estancia en casas de acogida o en centros de recuperación hasta la superación del problema, con la ayuda de especialistas,...”*. Asimismo, como apoyo y atención a las mismas se les debe *“proporcionar desde los Centros Mujer 24 Horas, una atención integral y continuada desde las diferentes perspectivas profesionales a las mujeres que son víctimas...”*.

Es evidente que, en este caso, no se ha cumplido por el Centro Mujer 24 Horas ni por el Centro de Emergencias de Alicante, dependientes de la Conselleria de Bienestar Social, con la función establecida tanto por la Ley Valenciana como por la Ley Estatal.

El informe especial *“La respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en las relaciones de pareja en la Comunidad Valenciana”*, presentado a las Cortes en el año 2005 por ésta Institución, ya establecía que la situación de destrucción psicológica en la que muchas de éstas mujeres quedan, requiere de una recuperación en un centro especializado de larga estancia, que permita desarrollar, con la atención de personal experto, los programas de recuperación que en la actualidad se están llevando con éxito. Programas que deben incluir la determinación del daño presente en la personalidad de la víctima y la posibilidad de trascendencia al futuro de ese daño y la determinación y aplicación de los medios idóneos para subsanar ese daño; la asistencia y el tratamiento a la víctima para su recuperación física, psicológica y social; la orientación a la víctima y a la familia para superar la situación de tensión que se hubiese producido... y finalmente, todas aquellas tareas que contribuyan a la restablecer su identidad, su personalidad anulada, su seguridad, no sólo física sino personal, dada la absoluta fragilidad afectiva en la que se encuentra.

Este centro especializado tendría que convivir con la red existente, que recoge el problema de los malos tratos y otros problemas sociales añadidos.

Es por ello necesario que se articule una red planificada y mantenida de servicios, dotada de recursos económicos acordes con la magnitud y gravedad del problema, que proporcionen las mismas prestaciones a las víctimas con independencia de sus circunstancias personales y geográficas.

La lucha contra la violencia de género exige conocer adecuadamente la magnitud del fenómeno, así como las características de las mujeres que lo padecen para determinar las principales situaciones de riesgo y poder prestar la adecuada protección a las víctimas.

En conclusión, (...) acude por primera vez a los Servicios Sociales de Alcoy a primeros de julio de 2006 buscando ayuda, es decir, protección, y hasta su fallecimiento, el 16 de junio de 2007, se producen una serie de obstáculos que impidieron que los Servicios Sociales actuasen coordinadamente como una red de protección y apoyo psicológico continuado a fin de que (...) saliese de la situación de riesgo en la que se encontraba.

El Centro Mujer 24 Horas rechaza su ingreso con fecha 24 de Agosto de 2006 en un Centro de Emergencia de Alicante, aunque se había producido, dos días antes (el 22 de Agosto de 2006), un episodio grave de violencia. Este hecho fue denunciado por (...) en el Juzgado, dictándose Orden de Alejamiento por el Juzgado nº 1 de Alcoy en las diligencias urgentes 34/2006.

Los agentes de la Policía Local de Alcoy que la trasladaron al Centro Mujer 24 Horas de Alicante y que tuvieron que volver con ella a Alcoy, recogen en el parte que realizan el mismo día 24 la siguiente frase “NADIE LA QUIERE”.

(...) vuelve a los pocos días con su agresor, y como no podía ser de otro modo vuelve a sufrir nuevos episodios de violencia que culminaron con una nueva denuncia y apertura de diligencia en los Juzgados con fecha 28 de Enero de 2007. En ese momento el Juzgado solicita se realicen los trámites necesarios para su ingreso en un Centro Mujer 24 Horas. El día 31 de Enero (...), tras los trámites realizados por el Centro Mujer 24 Horas, ingresa en un Centro de Emergencia de Alicante.

En dicho Centro permanece hasta el 10 de abril de 2007, pues el Centro Mujer 24 Horas decide que debe salir del mismo, aunque no consta en los informes remitidos a ésta Institución si (...) estaba recuperada psicológicamente y era en ese momento una mujer con la suficiente autoestima, apoyos, redes sociales y familiares para iniciar una nueva vida independiente de su maltratador.

De los informes se deduce todo lo contrario, que (...) no contaba con recursos psicológicos ni ayudas para poder sostener una vida independiente, como lo demuestra el hecho que (...) volviera con el maltratador y falleciera estrangulada por él el 16 de junio de 2007.

En atención a lo expuesto, de conformidad con el art. 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, de la Sindicatura de Agravios, esta Institución:

1. Recomienda a la Conselleria de Bienestar Social, tal y como se establecía en el año 2005 en el informe presentado a las Cortes sobre violencia contra las mujeres por esta Institución, la creación de un **Centro Específico de Recuperación Integral de Mujeres Víctimas de Malos Tratos en la Comunidad Valenciana**, dotado con los medios materiales necesarios y el personal debidamente formado y especializado en el método de intervención apropiado, para la aplicación de programas pormenorizados de recuperación y atención psicológica continuada a las víctimas, de los que hoy todavía carecemos en los centros de acogida, y sin que las patologías que puedan sufrir impidan que se les proporcione la debida atención y seguridad.
2. Recomienda a la Conselleria que se dirija al Centro Mujer 24 Horas de Alicante para que en lo sucesivo se preste la atención y acogimiento necesario a mujeres víctimas de malos tratos y se evalúe seriamente el riesgo que pueden sufrir, dándoles el soporte psicológico necesario y continuo durante el tiempo que sea preciso para evitar que vuelvan con el maltratador, a fin de impedir lo que desgraciadamente ocurrió con (...).
3. Recomienda realizar una evaluación permanente de estos servicios en cuanto calidad, coordinación y lucha contra la violencia de género.

En otro orden de cosas, y siendo la violencia de género un problema que no afecta al ámbito privado, sino que esta considerado como uno de los ataques más graves a los derechos fundamentales, los poderes públicos no pueden ser ajenos a esta violencia, por ello desde la Sindicatura de Greuges se viene realizando cinco minutos de silencio cada vez que muere una mujer como repulsa a esta lacra social.

Desearíamos realizar una petición a la Conselleria de Bienestar Social, para que en la medida que lo considere oportuno la trasladara a las demás Administraciones del Consell, a fin de que se manifestasen de igual modo, es decir, con cinco minutos de silencio como repulsa social ante la violencia de género.

Le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las sugerencias que se realizan, o en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento le hago saber, igualmente, que a partir del mes siguiente a la fecha en que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente le saluda,

Emilia Caballero Álvarez
Síndica de Greuges e.f. de la Comunitat Valenciana