

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa 2300738	Queja 2300738
Queixa d'ofici núm. 2-2023	Queja de oficio núm. 2-2023
Matèria Serveis socials	Materia Servicios sociales
Assumpte Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere	Asunto Título acreditativo de víctima de violencia de género
Actuació Resolució de consideracions a l'Administració	Actuación Resolución de consideraciones a la Administración

1 Antecedents que justifiquen l'obertura de la queixa d'ofici

El paper del Síndic de Greuges en matèria de violència de gènere és defensar els drets de les dones i garantir que es respecten els principis d'igualtat, no discriminació i protecció contra tota mena de violència i d'abús. La violència de gènere és un problema complex i multidisciplinari que requereix la intervenció coordinada de diferents àrees i organismes.

Per tant, aquesta institució ha de detectar i oferir propostes de solució als casos de descoordinació entre les administracions implicades, amb la finalitat de garantir que es respecten els drets de les dones i que s'oferisca una resposta adequada i eficaç a la problemàtica de la violència de gènere. Aquest paper és crucial per a construir una societat més justa i equitativa per a totes les persones.

La col·laboració i l'intercanvi d'informació entre les diferents administracions públiques permet una resposta més integral i efectiva a les necessitats de les dones víctimes de violència. Això possibilita que els recursos es dirigisquen de manera més efectiva cap a una coordinació òptima, s'aconsegueix una millor utilització dels recursos i una reducció de duplicitats i burocràcies innecessàries, i es millora l'atenció a les persones que més ho necessiten, és a dir, a les dones víctimes de violència de gènere.

I una de les qüestions inicials en el sistema d'atenció i protecció a les víctimes de violència de gènere és la necessària acreditació d'aquesta condició en la dona.

Hem de ressaltar que l'acreditació de víctima de violència de gènere està prevista tant per a les dones com per a les persones menors d'edat, amb la finalitat de reforçar la protecció d'aquestes. Una protecció que té a veure, no sols amb l'accés a les ajudes previstes, sinó també amb la prioritització d'aquestes persones en l'accés a determinats recursos i prestacions que suposen un pas important per a començar una vida fora de la violència de gènere (per exemple, renda valenciana d'inclusió, accés a habitatge, i altres...).

El Síndic ha tingut coneixement, a través de queixes presentades per particulars i per associacions que treballen en l'àmbit de l'erradicació de la violència de gènere a la nostra Comunitat, de l'existència de demores a donar cita presencial en els centres Dona 24h, de la disconformitat amb el tracte

1 Antecedentes que justifican la apertura de la queja de oficio

El papel del Síndic de Greuges en materia de violencia de género es el de defender los derechos de las mujeres y garantizar que se respeten los principios de igualdad, no discriminación y protección contra todo tipo de violencia y de abuso. La violencia de género es un problema complejo y multidisciplinar que requiere la intervención coordinada de diferentes áreas y organismos.

Por tanto, esta institución ha de detectar y ofrecer propuestas de solución a los casos de descoordinación entre las administraciones implicadas, con el fin de garantizar que se respeten los derechos de las mujeres y que se ofrezca una respuesta adecuada y eficaz a la problemática de la violencia de género. Este papel es crucial para construir una sociedad más justa y equitativa para todas las personas.

La colaboración y el intercambio de información entre las distintas Administraciones públicas permite una respuesta más integral y efectiva a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia. Esto possibilita que los recursos se dirijan de manera más efectiva hacia una coordinación óptima, logrando una mejor utilización de los recursos y una reducción de duplicidades y burocracias innecesarias, mejorando la atención a las personas que más lo necesitan, es decir, a las mujeres víctimas de violencia de género.

Y una de las cuestiones iniciales en el sistema de atención y protección a las víctimas de violencia de género es la necesaria acreditación de esta condición en la mujer.

Debemos resaltar que la acreditación de víctima de violencia de género está prevista tanto para las mujeres como para las personas menores de edad, con la finalidad de reforzar la protección de estas. Una protección que tiene que ver, no solo con el acceso a las ayudas previstas, sino también con la prioritización de estas personas en el acceso a determinados recursos y prestaciones que suponen un paso importante para iniciar una vida fuera de la violencia de género (por ejemplo, renta valenciana de inclusión, acceso a vivienda, y otros...).

El Síndic ha tenido conocimiento, a través de quejas presentadas por particulares y por asociaciones que trabajan en el ámbito de la erradicación de la violencia de género en nuestra Comunitat, de la existencia de demoras en dar cita presencial en los Centros Mujer 24h; de la disconformidad con

rebut per les dones que hi acudeixen (revictimització), i també de les dificultats per a l'obtenció de l'esmentada acreditació. Així mateix, ens han donat trasllat dels inconvenients que genera el fet que s'exigisca una certificació diferent per cada tràmit administratiu que cal realitzar, cosa que obliga les dones a acudir al Centre Dona 24h cada vegada que es té una necessitat, amb la conseqüent nova revictimització.

Per tot això, estimàrem oportú l'obertura d'una queixa d'ofici, d'acord amb el que es disposa en els articles 22 i 23 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dirigida a les administracions autonòmiques competents, perquè consideràvem que la seua actuació o la falta d'aquesta havia pogut vulnerar els drets de les dones i persones menors en situació de violència de gènere.

2 Resposta de l'Administració

El 09/05/2023 el Síndic va dictar l'obertura del procediment de queixa i va sol·licitar a les administracions implicades (en aquell moment, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública) informes detallats i raonats sobre els fets que havien motivat l'obertura del present procediment de queixa, per a la qual cosa la Llei del Síndic concedeix un mes de termini (art. 31 de la citada llei).

En concret, sobre els aspectes següents:

A LA CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES:

1. Relació d'òrgans, recursos i serveis, dins d'aquesta Conselleria, encarregats de gestionar les certificacions administratives en matèria de violència de gènere.
2. Fonament legal de l'atribució de la competència d'aquests òrgans amb indicació de les delegacions de competència, delegacions de signatura i/o encàrrecs de gestió que, si s'escau, estiguen actualment vigents en matèria de certificacions administratives de violència de gènere.
3. Especifiquen el procediment seguit en l'expedició dels certificats esmentats, amb indicació de l'òrgan intervinent i el termini de resolució de cada tràmit.
4. Indiquen les circumstàncies que són tingudes en compte per a emetre els certificats i si existeix algun protocol o instruccions en aquest àmbit.
5. Adjunten el model de sol·licitud de l'acreditació, si n'hi ha.
6. Indiquen si les acreditacions emeses tenen totes una validesa permanent i amb caràcter general administratiu o si s'aproven amb una finalitat i vigència temporal determinada.
7. Informen si existeix alguna coordinació en matèria de violència de gènere amb les oficines d'atenció a víctimes del delictes, dependents de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (OAVD), i especifiquen si són tinguts en consideració els informes emesos per les OAVD en l'emissió dels certificats.
8. Qualsevol altra informació que consideren d'interès per a proveir millor la queixa.

A LA CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA:

1. Identifiquen les actuacions concretes realitzades per l'OAVD que tinguen a veure amb la violència de gènere.

el trato recibido por las mujeres que allí acuden (revictimización), así como de las dificultades para la obtención de la citada acreditación. Asimismo, nos han dado traslado de los inconvenientes que genera el hecho de que se exija una certificación diferente por cada trámite administrativo a realizar, obligando a las mujeres a acudir al Centro Mujer 24 h cada vez que se tiene una necesidad, con la consecuente nueva revictimización.

Por todo ello, estimamos oportuno la apertura de una queja de oficio, a tenor de lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, dirigida a las Administraciones autonómicas competentes, al considerar que su actuación o la falta de ella había podido vulnerar los derechos de las mujeres y personas menores en situación de violencia de genero.

2 Respuesta de la Administración

El 09/05/2023 el Síndic dictó la apertura del procedimiento de queja, solicitando a las administraciones implicadas (en aquel momento, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública) sendos informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo (art. 31 de la citada ley).

En concreto, sobre los siguientes extremos:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. Relación de órganos, recursos y servicios, dentro de esta Conselleria, encargados de la gestión de las certificaciones administrativas en materia de violencia de género.
2. Fundamento legal de la atribución de la competencia de dichos órganos con indicación de las delegaciones de competencia, delegaciones de firma y/o encomiendas de gestión que, si es el caso, estén actualmente vigentes en materia de certificaciones administrativas de violencia de género.
3. Especifique el procedimiento seguido en la expedición de las citadas certificaciones con indicación del órgano interviniente y plazo de resolución de cada trámite.
4. Indique las circunstancias que son tenidas en cuenta para la emisión de las certificaciones y si existe algún protocolo o instrucciones en este ámbito.
5. Adjunte el modelo de solicitud de la acreditación, si es el caso.
6. Indique si las acreditaciones emitidas tienen todas ellas una validez permanente y a todos los efectos administrativos o si se aprueban con una finalidad y vigencia temporal determinada.
7. Informe si existe alguna coordinación en materia de violencia de género con las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito, dependientes de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (OAVD), especificando si son tenidos en consideración los informes emitidos por las OAVD en la emisión de las certificaciones.
8. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

1. Identifique las actuaciones concretas realizadas por la OAVD que tengan que ver con la violencia de género.

2. Indiquen els efectes dels informes emesos per les OAVD en els quals es reconeix a una dona o persona menor d'edat la condició de víctima de violència de gènere.
3. Informen si existeix alguna coordinació establida entre les oficines d'atenció a víctimes del delictes amb la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en matèria d'emissió de les acreditacions de violència de gènere.
4. Qualsevol altra informació que consideren d'interès per a proveir millor la queixa.

El 02/06/2023 va tindre entrada el preceptiu informe de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que indicava, en primer lloc, algunes consideracions prèvies i, posteriorment, donava resposta a cadascun dels punts sol·licitats. Atesa l'extensió de l'informe, procedim a realitzar una síntesi d'aquest (es pot accedir a la [versió completa de l'informe](#) i a la resta de documents a través dels corresponents enllaços):

- La Xarxa d'OAVD de la Generalitat compta amb trenta-set oficines distribuïdes per tota la Comunitat, una per cada partit judicial a més de l'OAVD d'Utiel.
- La Xarxa d'OAVD de la Generalitat es complementa amb **les tres oficines de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere (ODAVVG)**, a València, Alacant i Castelló, i està previst que s'òbriga l'ODAVVG d'Elx.
- **Protocols d'actuació**, entre altres:
 - Protocol específic d'actuació en l'assistència a víctimes de violència de gènere
 - Protocol d'actuació d'assistència a les víctimes del delictes en l'àmbit de la infància i l'adolescència.
- **Sistemes de seguiment/registre**, hi destaquem:
 - Sistema **VioGén** (Sistema de seguiment integral en els casos de violència de gènere).
 - Sistema de registres administratius de suport a l'administració de Justícia (**SIRAJ**), a què tenen accés els lletrats de les oficines provincials.
- Les OAVD de la Xarxa de la Generalitat **no formen part** dels organismes o recursos habilitats a la Comunitat Valenciana **per a l'acreditació** de la situació de víctima de violència de gènere.
- L'OAVD **no té competències per a informar** la situació de víctima de violència de gènere.
- **Per tot això**, amb la finalitat que s'obtinga el títol acreditatiu, **des de les OAVD es deriven les dones víctimes al Centre Dona 24 hores**.
- **Annexos que s'adjunten**:
 - [Protocol específic d'actuació de la Xarxa d'oficines de la Generalitat en l'assistència a les víctimes de violència de gènere](#).

El 08/06/2023 va tindre entrada l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que també adjuntava la Instrucció 4/2021 per a acreditacions de les situacions de violència contra les dones. Atesa la seua extensió procedim a realitzar-ne una síntesi (es pot accedir a la [versió completa de](#)

2. Indique los efectos de los informes emitidos por las OAVD en los que se reconoce a una mujer o menor la condición de víctima de violencia de género.
3. Informe si existe alguna coordinación establecida entre las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en materia de emisión de las acreditaciones de violencia de género.
4. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 02/06/2023 tuvo entrada el preceptivo informe de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública indicando, en primer lugar, algunas consideraciones previas y, posteriormente, dando respuesta a cada uno de los puntos solicitados. Dada la extensión del informe, procedemos a realizar una síntesis de este, (puede accederse a la [versión completa del informe](#) y al resto de documentos a través de los correspondientes enlaces):

- La Red de OAVD de la Generalitat cuenta con treinta y siete oficinas distribuidas por toda la Comunitat, una por cada partido judicial además de la OAVD de Utiel.
- La Red de OAVD de la Generalitat se complementa con **las tres Oficinas de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género (ODAVVG)**, en València, Alicante y Castellón, y está previsto que se abra la ODAVVG de Elx.
- **Protocolos de actuación**, entre otros:
 - Protocolo Específico de Actuación en la Asistencia a Víctimas de Violencia de Género.
 - Protocolo de Actuación de Asistencia a las Víctimas del delito en el Ámbito de la Infancia y la Adolescencia.
- **Sistemas de seguimiento/registro**, destacamos:
 - Sistema **VioGén** (Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género).
 - Sistema de Registros Administrativos de Apoyo a la Administración de Justicia (**SIRAJ**), al que tienen acceso los letrados de las oficinas provinciales.
- Las OAVD de la Red de la Generalitat **no forman parte** de los organismos o recursos habilitados en la Comunitat Valenciana **para la acreditación** de la situación de víctima de violencia de género.
- La OAVD **no tiene competencias para informar** la situación de víctima de violencia de género.
- **Por todo ello**, con el fin de que se obtenga el título acreditativo, **desde las OAVD se deriva a las mujeres víctimas al Centro Mujer 24 Horas**.
- **Anexos que se adjuntan**:
 - [Protocolo Específico de Actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat en la Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género](#).

El 08/06/2023 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que también adjuntó la Instrucción 4/2021 para acreditaciones de las situaciones de violencia contra las mujeres. Dada su extensión procedemos a realizar una síntesis de este (se puede acceder a la [versión](#)

[l'informe](#) i als documents enviats a través dels corresponents enllaços):

1. Organismes amb competències

Per a acreditar

- Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones.
- Direccions territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Per a informar

- Servei d'atenció primària de caràcter específic
 - Xarxa de Centres Dona.
 - Programa Alba.
- Servei d'atenció secundària:
 - Serveis d'atenció residencial a les persones adultes o a la infància i l'adolescència
 - Centres residencials integrats en la Xarxa de la Generalitat d'assistència social integral a les víctimes de violència sobre la dona.

2. Fonament legal d'atribució de competències

- Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana (art. 28.1).
- Decret 170/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (art. 12).
- Instrucció 4/2021 per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones.

3. Procediment

- El procediment s'inicia en el Centre Dona 24h amb la petició de la interessada de l'acreditació administrativa de la situació de violència, i ha de signar el document de sol·licitud.
- Aquesta sol·licitud s'escaneja i puja a l'aplicació ROURE.
- Després de la sol·licitud per la interessada, el servei de violència de gènere i machista de l'atenció primària específica, a través de la Xarxa de centres dona i programa Alba, i el servei d'atenció secundària a través dels centres residencials de la Direcció General de l'Institut Valencià de les dones, com a serveis públics d'atenció especialitzada en matèria de violència sobre la dona, són els que realitzen l'informe de base per a l'acreditació.

[completa del informe](#) y a los documentos enviados a través de los correspondientes enlaces):

1. Organismos con competencias

Para Acreditar

- Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.
- Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Para informar

- Servicio de atención primaria de carácter específico
 - Red de Centros Mujer.
 - Programa Alba.
- Servicio de atención secundaria:
 - Servicios de atención residencial a las personas adultas o a la infancia y la adolescencia
 - Centros residenciales integrados en la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer.

2. Fundamento legal de atribución de competencias

- Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (art. 28.1).
- Decreto 170/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (art. 12).
- Instrucción 4/2021 para la Acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres.

3. Procedimiento

- El procedimiento se inicia, en el Centro Mujer 24h, con la petición de la interesada de la acreditación administrativa de la situación de violencia, cuyo documento de solicitud ha de firmar.
- Esta solicitud se escanea y sube a la aplicación ROURE.
- Tras la solicitud por la interesada, el servicio de violencia de género y machista de la atención primaria específica, a través de la Red de Centros Mujer y Programa Alba, y el servicio de atención secundaria a través de los Centros Residenciales de la Dirección General del Instituto Valenciano de las mujeres, como servicios públicos de atención especializada en materia de violencia sobre la mujer, son los que realizan el informe de base para la acreditación.

- La professional de referència és l'encarregada de realitzar l'informe d'acreditació i emplenar el document d'acreditació depenent de la finalitat de l'acreditació, si és per a l'Administració de l'Estat o per a l'Administració autonòmica.
- L'informe d'acreditació se signa per la professional de referència que l'elabora, amb el seu nom i número de col·legiada, i s'indica l'entitat especialitzada que el realitza.
- Tots els documents es puguen a l'aplicació ROURE i, per instrucció de la Direcció General, les direccions territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la província de residència de la dona comproven la documentació i procedeixen a la signatura per la persona amb competències de la Direcció Territorial.
- L'acreditació signada es puja a l'aplicació ROURE, des d'on les tècniques del recurs l'arreglen i la lliuren a la sol·licitant, qui signa la notificació de recepció.
- Les entitats que es troben en procés d'implantació del sistema ROURE hauran de realitzar l'enviament i la recollida de la documentació amb la Secció de Dona de la direcció territorial corresponent.
- Termini:
 - Tres mesos, en aplicació de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana.
 - En la pràctica, i gràcies a la informatització del procediment descrit, aquestes sol·licituds es tramiten sempre en un termini màxim d'una setmana des de la data de la seua presentació; per tant, des d'aquesta Direcció General s'estan complint i fins i tot reduint els terminis de resolució establits per als procediments d'emergència ciutadana.
- Les Acreditacions:
 - Les acreditacions de les situacions de violència emeses tenen un caràcter finalista, perquè s'expedeixen per al reconeixement i l'accés als drets, els recursos i els serveis que la normativa corresponent tinga previst de manera expressa.
 - La seua vigència finalitza amb el reconeixement i la concessió del dret, recurs o servei sol·licitat.
 - La Direcció General segueix el model de referència estatal per a l'emissió de les acreditacions a la Comunitat Valenciana, publicat en la Resolució de 2 de desembre de 2021.
- La profesional de referencia es la encargada de realizar el Informe de Acreditación, rellena el documento de Acreditación dependiendo de la finalidad de la acreditación, si es para la Administración del Estado o para la Administración Autonómica.
- El Informe de Acreditación es firmado por la profesional de referencia que lo elabora, con su nombre y número de colegiada, indicando la entidad especializada que lo realiza.
- Todos los documentos se suben a la aplicación ROURE y por instrucción de la Dirección General, las Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas de la provincia de residencia de la mujer comprueban la documentación y proceden a su firma por la persona con competencias de la Dirección Territorial.
- La acreditación firmada se sube a la aplicación ROURE, desde donde las técnicas del recurso la recogen y entregan a la solicitante, quien firma el recibí.
- Las entidades que se encuentren en proceso de implantación del sistema ROURE deberán realizar el envío y recogida de la documentación con la Sección de Mujer de la Dirección Territorial correspondiente.
- Plazo:
 - Tres meses, en aplicación de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.
 - En la práctica, y gracias a la informatización del procedimiento descrito estas solicitudes se tramitan siempre en un plazo máximo de una semana desde la fecha de su presentación; por tanto, desde esta Dirección General se están cumpliendo e incluso reduciendo los plazos de resolución establecidos para los procedimientos de emergencia ciudadana.
- Las Acreditaciones:
 - Las acreditaciones de las situaciones de violencia emitidas tienen un carácter finalista, porque se expiden para el reconocimiento y acceso a los derechos, recursos y servicios cuya normativa correspondiente prevea de manera expresa.
 - Su vigencia finaliza con el reconocimiento y la concesión del derecho, recurso o servicio solicitado.
 - La Dirección General sigue el modelo de referencia estatal para la emisión de las acreditaciones en la Comunitat Valenciana, publicado en la Resolución de 2 de diciembre de 2021.

- Les OAVD:
 - La xarxa de centres Dona i les Oficines d'Atenció a la Víctima del delictes es coordinen de manera sistemàtica i habitual, a través de les figures de coordinacions provincials i autonòmiques i les mateixes professionals dels dos serveis públics de la Generalitat.
 - Si des d'una OAVD o qualsevol altre servei públic on s'està realitzant seguiment del Pla d'Intervenció amb una dona víctima de violència, aquesta sol·licita una acreditació administrativa de tal situació per a l'obtenció d'algun dels beneficis estipulats, es pot remetre un informe social/psicològic al Centre Dona de referència a fi d'evitar la revictimització de la usuària.
 - Aquest informe serà tingut en compte per les professionals que realitzen l'informe de base per a l'acreditació. Així, si la situació de violència ja està sent atesa des d'un altre servei públic, no cal l'inici del Pla d'intervenció en la Xarxa de centres Dona per a la tramitació de l'acreditació, cosa que evita la seua revictimització.

4. Altres informacions d'interés

- Es realitzen acreditacions tant a dones majors d'edat (al seu nom i per als beneficis a què puguem optar tant ella com els fills i filles a càrrec seu) com a joves o xiquetes menors d'edat, quan han sigut les víctimes directes de la violència de gènere, tal com indica l'article 23 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- De la mateixa manera, en els centres Dona s'atenen absolutament totes les dones que així ho demanden i, si és procedent, els seus representants legals degudament acreditats.

5. Annexos que s'adjunten

- [Sol·licitud certificat administratiu de situació de violència sobre la dona.](#)
- [Instrucció 4/2021 per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones.](#)

Després de la lectura de la Instrucció 4/2021, el 12/09/2023 vam sol·licitar a la Conselleria de Serveis, Socials, Igualtat i Habitatge (Conselleria competent en la matèria actualment) que remetera els annexos a què es feia referència en la Instrucció.

El 18/09/2023 va tindre entrada la següent documentació:

- [Informe per a l'acreditació administrativa de situació de violència sobre la dona, del servei públic especialitzat](#) (Annex 1).

- Las OAVD:
 - La red de centros mujer y las Oficinas de Atención a la Víctima del delito se coordinan de manera sistemática y habitual, a través de las figuras de coordinaciones provinciales y autonómicas y las propias profesionales de ambos servicios públicos de la Generalitat.
 - Si desde una OAVD o cualquier otro servicio público donde se está realizando seguimiento del Plan de Intervención con una mujer víctima de violencia y ésta solicita una acreditación administrativa de tal situación para la obtención de alguno de los beneficios estipulados, se puede remitir un informe social/psicológico al Centro Mujer de referencia con el objeto de evitar la revictimización de la usuaria.
 - Este informe será tenido en cuenta por las profesionales que realizan el informe de base para la acreditación. Así, si la situación de violencia ya está siendo atendida desde otro servicio público, no es necesario el inicio del Plan de Intervención en la Red de Centros Mujer para la tramitación de la acreditación, evitando su revictimización.

4. Otras informaciones de interés

- Se realizan acreditaciones tanto a mujeres mayores de edad (a su nombre y para los beneficios a los que puedan optar tanto ella como sus hijos e hijas a cargo) como a jóvenes o niñas menores de edad, cuando han sido ellas las víctimas directas de la violencia de género, tal como indica el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- De igual manera, en los centros mujer se atiende a absolutamente todas las mujeres que así lo demandan, y, en su caso, a sus representantes legales debidamente acreditados.

5. Anexos que se adjuntan

- [Solicitud certificado administrativo de situación de violencia sobre la mujer.](#)
- [Instrucción 4/2021 para la Acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres.](#)

Tras la lectura de la Instrucción 4/2021, el 12/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios, Sociales, Igualdad y Vivienda (Conselleria competente en la materia actualmente) que remitiera los anexos a los que se hacía referencia en la Instrucción.

El 18/09/2023 tuvo entrada la siguiente documentación:

- [Informe para la acreditación administrativa de situación de violencia sobre la mujer, del servicio público especializado](#) (Anexo1).

- [Acreditació de la situació de violència de gènere. SEPE/RAI](#) (Annex 2).
- [Acreditació de la situació de violència de gènere, prestacions autonòmiques](#) (Annex 3).
- [Informe acreditació risc de tràfic, explotació o situació de vulnerabilitat](#) (Annex 4).
- [Model unificat d'acreditació per a l'accés de potencials víctimes de tràfic, explotació sexual i dones en contextos de prostitució als recursos especialitzats i a les ajudes socioassistencials. Ingrés mínim vital \(IMV\)](#) (Annex 5).
- [Model Acreditació RVI](#) (Annex 6).

El 03/10/2023, després de l'estudi dels informes i la documentació facilitada per les dues administracions, el Síndic va emetre una Resolució de nova petició d'informe dirigida a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge en els següents termes:

Entenem que, en la resposta emesa, no es dona completa contestació a allò que es va sol·licitar en el punt segon de la nostra resolució d'inici, ja que no s'especifica el fonament legal de l'atribució de la competència als òrgans encarregats de la gestió de les certificacions administratives en matèria de violència de gènere, per la qual cosa requerim a l'Administració autonòmica competent, Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, que en el termini d'un mes ens aporte ampliació de l'informe emés en els següents punts:

1. Fonament legal de l'atribució de la competència, amb indicació, si és procedent, de les delegacions de competència, delegacions de signatura i/o encàrrecs de gestió actualment vigents en matèria de gestió de certificacions administratives de violència de gènere a favor de la Xarxa de centres Dona 24 hores.
2. Especifiquen sobre la base de quin títol jurídic s'està duent a terme, a hores d'ara, l'emissió dels informes que serveixen de base a les acreditacions.
3. Indiquen la plantilla de què es disposa en cadascun dels centres Dona 24 hores i la formació exigida al personal dedicat a l'elaboració dels informes de valoració.
4. Si escau, còpia de les resolucions d'adjudicació dels actuals contractes de servei de gestió integral de cadascun dels centres Dona 24 hores. Adjunten còpia de la documentació que faça referència a les condicions de prestació del servei (PPT), així com de l'oferta presentada per l'empresa adjudicatària. Indiquen expressament si els contractes inclouen l'habilitació de favor dels Centres 24 hores per a l'emissió dels informes de base per a les certificacions d'acreditació de la situació de víctima de violència de gènere.

Quant al model de sol·licitud d'acreditació de certificació, justifiquen el motiu pel qual la sol·licitud no es dirigeix directament al departament de la Generalitat Valenciana amb competència per a la seua expedició, sinó a l'entitat que es trie en el camp corresponent del model. Indiquen si aquest model està o no accessible a través de la web de la GVA.

- [Acreditación de la situación de violencia de género. SEPE/RAI](#) (Anexo 2).
- [Acreditación de la situación de violencia de género, prestaciones Autonómicas](#) (Anexo 3).
- [Informe acreditación riesgo de trata, explotación o situación de vulnerabilidad](#) (Anexo 4).
- [Modelo unificado de acreditación para el acceso de potenciales víctimas de trata, explotación sexual y mujeres en contextos de prostitución a los recursos especializados y a las ayudas socioasistenciales. ingreso mínimo vital \(IMV\)](#) (Anexo 5).
- [Modelo Acreditación RVI](#) (Anexo 6).

El 03/10/2023, tras el estudio de los informes y documentación facilitada por ambas administraciones, el Síndic emitió una Resolución de nueva petición de informe dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en los siguientes términos:

De la respuesta emitida, entendemos que no se da completa contestación a lo solicitado en el punto segundo de nuestra resolución de inicio, ya que no se especifica el fundamento legal de la atribución de la competencia a los órganos encargados de la gestión de las certificaciones administrativas en materia de violencia de género, por lo que requerimos a la Administración autonómica competente, Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que en el plazo de un mes nos aporte ampliación del informe emitido en los siguientes puntos:

1. Fundamento legal de la atribución de la competencia, con indicación en su caso de las delegaciones de competencia, delegaciones de firma y/o encomiendas de gestión actualmente vigentes en materia de gestión de certificaciones administrativas de violencia de género a favor de la Red de Centros Mujer 24 horas.
2. Especifique en base a qué título jurídico se está llevando a cabo actualmente la emisión de los informes que sirven de base a las acreditaciones.
3. Indique la plantilla de que se dispone en cada uno de los Centros Mujer 24 horas y la formación exigida en el personal dedicado a la elaboración de los informes de valoración.
4. En su caso, copia de las resoluciones de adjudicación de los actuales contratos de servicio de gestión integral de cada uno de los Centros Mujer 24 horas. Adjunte copia de la documentación que haga referencia a las condiciones de prestación del servicio (PPT), así como de la oferta presentada por la empresa adjudicataria. Indique expresamente si los contratos incluyen la habilitación de favor de los Centros 24 horas para la emisión de los informes de base para las certificaciones de acreditación de la situación de víctima de violencia de género.

En cuanto al modelo de solicitud de acreditación de certificación, justifique el motivo por el cual la solicitud no se dirige directamente al departamento de la Generalitat Valenciana con competencia para su expedición, sino a la entidad que se elija en el campo correspondiente del modelo. Indique si dicho modelo se encuentra o no accesible a través de la web de la GVA.

El 05/12/2023, després de sol·licitar ampliació de termini (que vam concedir), va tindre entrada el nou [informe de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge](#), que, en síntesi, indicava:

1. Fonament legal de l'atribució de la competència

- Decret 132/2023, de 10 d'agost, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge (art.11)
- Instrucció 4/2021 per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones de l'anterior Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones.

En relació amb això, i pel protocol establert per l'anterior govern, correspon als/les coordinadors/es de centres Dona i centres residencials dependents de les direccions territorials, instruir/tramitar les sol·licituds rebudes i als/les directores territorials, signar les acreditacions.

Actualment, no hi ha cap encomanda de gestió vigent en matèria de gestió de certificacions administratives.

2. Especifique sobre la base de quin títol jurídic s'està duent a terme actualment l'emissió dels informes que serveixen de base a les acreditacions

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, en la seua redacció vigent després de la modificació establida pel Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la violència de gènere (art.23).
- Acord d'11 de novembre de 2021, de la Conferència Sectorial d'Igualtat (apartat 6).
- Instrucció 4/2021, signada per la directora general de l'Institut de les Dones, en data 17 de desembre de 2021, i que desenvolupa el procediment que cal seguir per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones.

3. Indique la plantilla de què es disposa en cadascun dels centres Dona 24 hores i la formació exigida en el personal dedicat a l'elaboració dels informes de valoració.

La plantilla dels tres centres Dona 24 hores s'arregla en l'apartat 3.4 del Plec de Prescripcions Tècniques que regeix el contracte administratiu de serveis per a la gestió integral dels centres Dona (Annex 2). No obstant això, cal assenyalar en aquest punt que la xarxa de centres Dona està conformada actualment per deu centres de diferent tipologia:

- Centres Dona 24 hores: València, Castelló i Alacant (que són els sol·licitats pel Síndic de Greuges);
- Centres Dona 14 h: Dénia i Torrevieja.
- Centres Dona Rural i d'interior (itinerants): Sant Mateu (Castelló); Yátova (València); Xàtiva (València) i Elda (Alacant).

Per a la gestió integral dels citats centres Dona, s'ha licitat un contracte, publicat en la plataforma de contractació del Sector Públic el passat 23 d'octubre de 2023.

En relació amb el personal dels centres:

Plantilla: en els nous plec s'ha previst un augment de la

El 05/12/2023, tras solicitar ampliación de plazo (que le concedimos), tuvo entrada el nuevo [informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda](#), que, en síntesis, indicaba:

1. Fundamento legal de la atribución de la competencia

- Decreto 132/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (art.11)
- Instrucción 4/2021 para la acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres de la anterior Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres.

En relación con ello, y por protocolo establecido por el anterior gobierno, corresponde a los/as coordinadores/as de Centros Mujer y centros residenciales de dependientes de las Direcciones Territoriales, instruir/tramitar las solicitudes recibidas y a los/as directores territoriales, firmar las acreditaciones.

Actualmente no existe ninguna encomienda de gestión vigente en materia de gestión de certificaciones administrativas.

2. Especifique en base a qué título jurídico se está llevando a cabo actualmente la emisión de los informes que sirven de base a las acreditaciones.

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, en su redacción vigente tras la modificación establecida por el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género (art.23).
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2021 de la Conferencia Sectorial de Igualdad (apartado 6).
- Instrucción 4/2021, firmada por la directora general del Institut de les Dones en fecha 17 de diciembre de 2021, y que desarrolla el procedimiento a seguir para la acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres.

3. Indique la plantilla de que se dispone en cada uno de los Centros Mujer 24 horas y la formación exigida en el personal dedicado a la elaboración de los informes de valoración.

La plantilla de los tres Centros Mujer 24 horas se recoge en el apartado 3.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato administrativo de servicios para la gestión integral de los Centros Mujer (Anexo 2). No obstante, cabe señalar en este punto que la red de centros mujer está conformada actualmente por 10 centros de diferente tipología:

- Centros Mujer 24 horas: Valencia, Castellón y Alicante (que son los solicitados por el Síndic de Greuges);
- Centros Mujer 14 h: Denia y Torrevieja.
- Centros Mujer Rural y de interior (itinerantes): Sant Mateu (Castelló); Yátova (Valencia); Xàtiva (Valencia) y Elda (Alicante).

Para la gestión integral de los citados Centros Mujer, se ha licitado un contrato, publicado en la plataforma de contratación del Sector Público el pasado 23 de octubre de 2023.

En relación con el personal de los centros:

Plantilla: en los nuevos pliegos se ha previsto un

plantilla que passarà de 196 a 237 professionals.

Formació: en aquest mateix apartat del Plec de Prescripcions Tècniques, s'indica que el personal dels centres: "haurà d'estar degudament qualificat per a complir amb les funcions i disposar de la titulació exigida per a cada categoria professional".

Els informes de valoració per a les acreditacions administratives són realitzats per una professional de referència de la usuària, treballadora social o psicòloga, amb el vistiplau de la coordinadora del centre que el supervisa.

L'actual Plec de Prescripcions Tècniques que regiran el contracte administratiu de serveis per a la gestió integral de la Xarxa centres Dona arplega la realització dels informes de base per a l'acreditació com una de les obligacions específiques de l'adjudicatària respecte del servei que ha de prestar.

El model de sol·licitud d'acreditació administrativa no està actualment publicat en la web de la GVA.

Correspon al comissionat o comissionada per a la lluita contra la violència sobre la dona, amb rang de direcció general, exercir les funcions establides en l'article 70 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i les altres previstes en l'ordenament jurídic, en matèria de prevenció i atenció integral a les dones víctimes de violència i als seus fills i filles (corresponien a la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones).

Documents que s'adjunten:

1. [Còpia de la resolució d'adjudicació del contracte del servei de gestió integral dels centres Dona 24 hores d'Alacant, Castelló i València, i els centres Dona de Dénia i Torreveija](#) (Annex 1).
2. [Còpia del Plec de Prescripcions Tècniques que regeixen el contracte administratiu de serveis per a la gestió integral dels centres Dona 24 hores d'Alacant, Castelló i València, i els centres Dona de Dénia i Torreveija](#) (Annex 2).

Finalment, cal ressenyar que el 17/10/2023, en el marc d'una reunió de treball, organitzada pel Síndic de Greuges, amb personal de diferents dispositius d'atenció a les dones víctimes de violència de gènere, persones expertes i associacions de dones que treballen en aquest camp i amb la presència de la tècnica del Defensor del Pueblo d'Espanya responsable en la matèria, es van exposar les dificultats existents per a l'obtenció de la citada acreditació, així com possibles propostes de millores.

3 Fonamentació legal

3.1 De caràcter estatal

Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la violència de gènere

Article únic. Modificació de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere:

Dos. Es modifica l'article 23, que queda redactat de la manera següent:

aumento de la plantilla que pasará de 196 a 237 profesionales.

Formación: en este mismo apartado del Pliego de Prescripciones Técnicas, se indica que el personal de los centros: "deberá estar debidamente cualificado para el desempeño de las funciones y disponer de la titulación exigida para cada categoría profesional".

Los informes de valoración para las acreditaciones administrativas son realizados por una profesional de referencia de la usuaria, trabajadora social o psicóloga, con el visto bueno de la coordinadora del centro que lo supervisa.

El actual Pliego de Prescripciones Técnicas que regirán el contrato administrativo de servicios para la gestión integral de la Red Centros Mujer se recoge la realización de los informes de base para la acreditación como una de las obligaciones específicas de la adjudicataria respecto del servicio a prestar.

El modelo de solicitud de acreditación administrativa no se encuentra actualmente publicado en la web de la GVA.

Corresponde al Comisionado o Comisionada para la lucha contra la violencia sobre la mujer, con rango de dirección general, ejercer las funciones establecidas en el artículo 70 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las demás previstas en el ordenamiento jurídico, en materia de prevención y atención integral a las mujeres víctimas de violencia y a sus hijos e hijas (correspondían a la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres).

Documentos que se adjuntan:

1. [Copia de la resolución de adjudicación del contrato del servicio de gestión integral de los Centros Mujer 24 horas de Alicante, Castellón y Valencia, y los Centros Mujer de Denia y Torreveija](#) (Anexo 1).
2. [Copia del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el contrato administrativo de servicios para la gestión integral de los Centros Mujer 24 horas de Alicante, Castellón y Valencia, y los Centros Mujer de Denia y Torreveija](#) (Anexo 2).

Por último, cabe reseñar que el 17/10/2023, en el marco de una reunión de trabajo, organizada por el Síndic de Greuges, con personal de distintos dispositivos de atención a las mujeres víctimas de violencia de género, personas expertas y asociaciones de mujeres que trabajan en este campo y con la presencia de la técnica del Defensor del Pueblo de España responsable en la materia, se expusieron las dificultades existentes para la obtención de la citada acreditación así como posibles propuestas de mejoras.

3 Fundamentación legal

3.1 De carácter estatal

Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género

Artículo único. Modificación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género:

Dos. Se modifica el artículo 23, que queda redactado como sigue:

«Article 23. Acreditació de les situacions de violència de gènere.

Les situacions de violència de gènere que donen lloc al reconeixement dels drets que regula aquest capítol s'acrediten mitjançant una sentència condemnatòria per un delictes de violència de gènere, una ordre de protecció o qualsevol altra resolució judicial que acorde una mesura cautelar a favor de la víctima, o bé per l'informe del Ministeri Fiscal que indique l'existència d'indícis que la demandant és víctima de violència de gènere. També es poden acreditar les situacions de violència de gènere mitjançant un informe dels serveis socials, dels serveis especialitzats, o dels serveis d'acollida destinats a víctimes de violència de gènere de l'Administració pública competent; o per qualsevol altre títol, sempre que això estiga previst a les disposicions normatives de caràcter sectorial que regulen l'accés a cadascun dels drets i recursos.

El Govern i les comunitats autònomes, en el marc de la Conferència Sectorial d'Igualtat, han de dissenyar, de comú acord, els procediments bàsics que permeten posar en marxa els sistemes d'acreditació de les situacions de violència de gènere.»

Disposició final primera. Modificació de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

S'afegeix un paràgraf o) a l'apartat 2 de l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, amb la redacció següent:

«o) Actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones, així com contra la violència de gènere.»

Disposició final segona. Modificació de l'article 156 del Codi Civil.

S'afegeix un nou paràgraf segon a l'article 156 del Codi Civil amb la redacció següent:

«Dictada una sentència condemnatòria i mentre no s'extingisca la responsabilitat penal o iniciat un procediment penal contra un dels progenitors per atemptar contra la vida, la integritat física, la llibertat, la integritat moral o la llibertat i indemnitat sexual dels fills o filles comuns menors d'edat, o per atemptar contra l'altre progenitor, és suficient el consentiment d'aquest per a l'atenció i assistència psicològica dels fills i filles menors d'edat, i el primer ha de ser informat prèviament. Si l'assistència s'ha de prestar als fills i les filles majors de setze anys es requereix en tot cas el consentiment exprés d'aquests.»

Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Article 23: Acreditació de situacions de violència de gènere.

Les situacions de violència de gènere que donen lloc al reconeixement dels drets regulats en aquesta llei s'acreditaran mitjançant una sentència condemnatòria per qualsevol de les manifestacions de la violència contra les dones previstes en aquesta llei, una ordre de protecció o qualsevol altra resolució judicial que acorde una mesura cautelar a favor de la víctima, o bé per l'informe del Ministeri Fiscal que indique l'existència d'indícis que la demandant és víctima de violència de gènere. També podran acreditar-se les situacions de violència contra les dones mitjançant informe dels serveis socials, dels serveis especialitzats, o dels serveis d'acolliment de l'administració pública competent destinats a les víctimes de violència de gènere, o per qualsevol altre títol, sempre que això estiga previst en les

«Artículo 23. Acreditación de las situaciones de violencia de género.

Las situaciones de violencia de género que dan lugar al reconocimiento de los derechos regulados en este capítulo se acreditarán mediante una sentencia condenatoria por un delito de violencia de género, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien por el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género. También podrán acreditarse las situaciones de violencia de género mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la Administración Pública competente; o por cualquier otro título, siempre que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos. El Gobierno y las Comunidades Autónomas, en el marco de la Conferencia Sectorial de Igualdad, diseñarán, de común acuerdo, los procedimientos básicos que permitan poner en marcha los sistemas de acreditación de las situaciones de violencia de género.»

Disposición final primera. Modificación de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Se añade un párrafo o) al apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, con la siguiente redacción:

«o) Actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género.»

Disposición final segunda. Modificación del artículo 156 del Código Civil

Se añade un nuevo párrafo segundo en el artículo 156 del Código Civil con la siguiente redacción:

«Dictada una sentencia condenatoria y mientras no se extinga la responsabilidad penal o iniciado un procedimiento penal contra uno de los progenitores por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de los hijos o hijas comunes menores de edad, o por atentar contra el otro progenitor, bastará el consentimiento de éste para la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad, debiendo el primero ser informado previamente. Si la asistencia hubiera de prestarse a los hijos e hijas mayores de dieciséis años se precisará en todo caso el consentimiento expreso de éstos.»

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Artículo 23: Acreditación de situaciones de violencia de género.

Las situaciones de violencia de género que dan lugar al reconocimiento de los derechos regulados en esta ley se acreditarán mediante una sentencia condenatoria por cualquiera de las manifestaciones de la violencia contra las mujeres previstas en esta ley, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien por el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género. También podrán acreditarse las situaciones de violencia contra las mujeres mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida de la Administración Pública competente destinados a las víctimas de violencia de género, o por cualquier otro título, siempre

disposicions normatives de caràcter sectorial que regulen l'accés a cadascun dels drets i recursos.

En el cas de víctimes menors d'edat, l'acreditació podrà realitzar-se, a més, per documents sanitaris oficials de comunicació a la Fiscalia o a l'òrgan judicial.

El Govern i les comunitats autònomes, en el marc de la Conferència Sectorial d'Igualtat, dissenyaran, de comú acord, els procediments bàsics que permetran posar en marxa els sistemes d'acreditació de les situacions de violència de gènere.

Resolució de 2 de desembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial d'Igualtat, d'11 de novembre de 2021, relatiu a l'acreditació de les situacions de violència de gènere

Primer: Àmbit d'aplicació:

(...) Aquesta acreditació tindrà eficàcia en tot el territori de l'Estat i facilitarà l'accés de les víctimes de violència de gènere als drets regulats en el Capítol II «Drets laborals i prestacions de la Seguretat Social» de la Llei orgànica 1/2004 i a tots els drets, recursos i serveis reconeguts en la normativa estatal que els resulte d'aplicació. Les seues disposicions normatives de caràcter sectorial contemplaran i regularan l'accés a cadascun d'ells, i inclouran, entre els requisits exigits, l'acreditació de la situació de violència de gènere mitjançant informe dels serveis socials, dels serveis especialitzats, o dels serveis d'acolliment destinats a víctimes de violència de gènere de l'administració pública competent (d'ara en avant, acreditació administrativa).

Els procediments bàsics d'acreditació no afecten ni modifiquen els requisits i les condicions exigits en la normativa estatal de caràcter sectorial que regulen l'accés, el manteniment i la conservació dels drets, recursos i serveis previstos en aquesta destinats a les víctimes de violència de gènere. Tampoc afecten aquells casos en els quals l'accés als serveis i recursos destinats a víctimes de violència de gènere no està condicionat a cap mena d'acreditació de cap naturalesa.

El present procediment no serà aplicable per a l'acreditació de les situacions de violència de gènere que la normativa autonòmica corresponent, en l'àmbit de les seues competències, tinga previst per a l'accés als drets, recursos i serveis de la seua titularitat.

Segon. Situacions en què té cabuda la sol·licitud de l'acreditació administrativa.

L'acreditació de naturalesa administrativa de les situacions de violència de gènere objecte dels procediments bàsics d'acreditació a què es refereix el present acord podrà ser sol·licitada per les dones que estiguen en les situacions següents:

- Víctimes que es troben en procés de presa de decisió de denunciar.
- Víctimes respecte de les quals el procediment judicial haja quedat arxivat o sobresegit.
- Víctimes que han interposat denúncia i el procediment penal estiga instruint-se.
- Víctimes amb sentència condemnatòria ferma amb pena o penes ja extingides per prescripció, mort del penat, compliment de la condemna, entre altres causes,

que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos.

En el caso de víctimas menores de edad, la acreditación podrá realizarse, además, por documentos sanitarios oficiales de comunicación a la Fiscalía o al órgano judicial.

El Gobierno y las comunidades autónomas, en el marco de la Conferencia Sectorial de Igualdad, diseñarán, de común acuerdo, los procedimientos básicos que permitan poner en marcha los sistemas de acreditación de las situaciones de violencia de género.

Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género

Primero: Ámbito de aplicación:

(...) Esta acreditación tendrá eficacia en todo el territorio del Estado y facilitará el acceso de las víctimas de violencia de género a los derechos regulados en el Capítulo II «Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social» de la Ley Orgánica 1/2004 y a todos los derechos, recursos y servicios reconocidos en la normativa estatal que les resulte de aplicación, cuyas disposiciones normativas de carácter sectorial contemplen y regulen el acceso a cada uno de ellos, incluyendo, entre los requisitos exigidos, la acreditación de la situación de violencia de género mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la Administración Pública competente (en lo sucesivo, acreditación administrativa).

Los procedimientos básicos de acreditación no afectan ni modifican los requisitos y condiciones exigidos en la normativa estatal de carácter sectorial que regulen el acceso, mantenimiento y conservación de los derechos, recursos y servicios previstos en la misma destinados a las víctimas de violencia de género. Tampoco afectan a aquellos casos en los que el acceso a los servicios y recursos destinados a víctimas de violencia de género no está condicionado a ningún tipo de acreditación de ninguna naturaleza.

El presente procedimiento no será de aplicación para la acreditación de las situaciones de violencia de género que la normativa autonómica correspondiente, en el ámbito de sus competencias, prevea para el acceso a los derechos, recursos y servicios de su titularidad.

Segundo. Situaciones en las que cabe la solicitud de la acreditación administrativa.

La acreditación de naturaleza administrativa de las situaciones de violencia de género objeto de los procedimientos básicos de acreditación a los que se refiere el presente acuerdo podrá ser solicitada por las mujeres que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Víctimas que se encuentren en proceso de toma de decisión de denunciar.
- Víctimas respecto de las cuales el procedimiento judicial haya quedado archivado o sobreseído.
- Víctimas que han interpuesto denuncia y el procedimiento penal esté instruyéndose.
- Víctimas con sentencia condenatoria firme con pena o penas ya extinguidas por prescripción, muerte del penado, cumplimiento de la condena, entre otras

o ordre de protecció que haja quedat inactiva (les mesures imposades ja no estan en vigor), per sentència absoluta o qualsevol altra causa que no declare provada l'existència de la violència.

- Víctimes a les quals s'haja denegat l'ordre de protecció, però existisquen diligències penals obertes.
- Quan hi haja antecedents previs de denúncia o retirada d'aquesta.

En aquests casos, l'expedició de l'acreditació pels organismes/recursos/serveis designats per les comunitats autònomes o les ciutats de Ceuta i Melilla, arrellegats en l'annex 2 del present acord, i que serà objecte d'actualització periòdica per la Delegació del Govern contra la Violència de Gènere, d'acord amb el que s'estipula en el punt 7, requerirà la valoració prèvia de l'equip d'intervenció/ assistencial del servei social, servei especialitzat o qualsevol altre recurs de la xarxa de recursos on estiga acudint la persona usuària.

Relació d'organismes, recursos i serveis que, d'acord amb el que es preveu en l'article 23 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, acrediten les situacions de violència de gènere. (Annex II)

COMUNITAT VALENCIANA	<ul style="list-style-type: none">- Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones- Direccions territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives
----------------------	---

La Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència, efectua modificacions importants en matèria de violència de gènere i reforça la protecció de xiquets, xiquetes i adolescents també víctimes d'aquesta.

Article 29. Situació de violència de gènere en l'àmbit familiar

1. Les administracions públiques hauran de prestar especial atenció a la protecció de l'interès superior dels xiquets, xiquetes i adolescents que conviuen en entorns familiars marcats per la violència de gènere, i garantiran la detecció d'aquests casos i la seua resposta específica, amb garantia la plena protecció dels seus drets.
2. Les actuacions de les administracions públiques han de produir-se d'una manera integral i contemplar conjuntament la recuperació de la persona menor d'edat i de la mare, totes dues víctimes de la violència de gènere. Concretament, es garantirà el suport necessari perquè xiquetes, xiquets i adolescents, de cara a la seua protecció, atenció especialitzada i recuperació, continuen amb la dona, excepte si això és contrari al seu interès superior.

3.2 De caràcter autonòmic

Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana

Article 17. Funcions de l'atenció primària

1. L'atenció primària de caràcter bàsic realitza les funcions següents.

causas, u orden de protección que haya quedado inactiva (las medidas impuestas ya no están en vigor), por sentencia absoluta o cualquier otra causa que no declare probada la existencia de la violencia.

- Víctimas a las que se haya denegado la orden de protección, pero existan diligencias penales abiertas.
- Cuando existan antecedentes previos de denuncia o retirada de la misma.

En estos supuestos, la expedición de la acreditación por los organismos/recursos/servicios designados por las Comunidades Autónomas o las Ciudades de Ceuta y Melilla, recogidos en el anexo 2 del presente acuerdo, y que será objeto de actualización periódica por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, de acuerdo con lo estipulado en el punto 7, requerirá la valoración previa del equipo de intervención/ asistencial del servicio social, servicio especializado o cualquier otro recurso de la red de recursos al que esté acudiendo la persona usuaria.

Relación de organismos, recursos y servicios que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, acreditan las situaciones de violencia de género. (Anexo II)

COMUNIDAD VALENCIANA	<ul style="list-style-type: none">- Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres- Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas
----------------------	--

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, efectúa modificaciones importantes en materia de violencia de género, reforzando la protección de los niños, niñas y adolescentes también víctimas de ésta.

Artículo 29. Situación de violencia de género en el ámbito familiar

1. Las administraciones públicas deberán prestar especial atención a la protección del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que conviven en entornos familiares marcados por la violencia de género, garantizando la detección de estos casos y su respuesta específica, que garantice la plena protección de sus derechos.
2. Las actuaciones de las administraciones públicas deben producirse de una forma integral, contemplando conjuntamente la recuperación de la persona menor de edad y de la madre, ambas víctimas de la violencia de género. Concretamente, se garantizará el apoyo necesario para que las niñas, niños y adolescentes, de cara a su protección, atención especializada y recuperación, permanezcan con la mujer, salvo si ello es contrario a su interés superior.

3.2 De carácter autonómico

Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana

Artículo 17: Funciones de la atención primaria

1. La atención primaria de carácter básico realiza las siguientes funciones.

m) Assessorament tècnic específic en matèria de migració i refugi, diversitat funcional o discapacitat, situacions de discriminació, delictes d'odi, addiccions, tuteles i altres.

Promoció d'actuacions en matèria d'igualtat en l'àmbit territorial de referència.

n) Totes les altres que tinguen atribuïdes o els siguen encomanades per la normativa vigent i el seu desplegament reglamentari.

2. L'atenció primària de caràcter específic realitza les funcions següents:

g) Acompanyament, atenció integral i protecció davant situacions de vulnerabilitat, risc o desprotecció individual i familiar

i) Totes les altres que tinguen atribuïdes o els siguen encomanades per la normativa vigent i el seu desplegament reglamentari.

Article 18. Serveis d'atenció primària

1. L'atenció primària de caràcter bàsic s'organitza en els serveis següents:

(...)

g) Unitats d'igualtat.

2. L'atenció primària de caràcter específic s'organitza en els següents serveis:

(...)

b) Servei de violència de gènere i masclista. Desenvoluparà actuacions de protecció i atenció integral a les víctimes de violència de gènere i masclista i als seus fills i filles a través de centres i programes.

Article 71. Instruments tècnics

1. Per a garantir l'harmonització, l'homogeneïtzació i la continuïtat de la intervenció interprofessional, s'elaboraran de forma consensuada eines de valoració i diagnòstic comú a tots els nivells del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials.

Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana:

Article 9. Acreditació de la violència sobre la dona

Serán mitjans de prova per a l'acreditació i la prestació de les cobertures garantides en aquesta llei els següents:

1. Qualsevol resolució judicial que reconega, encara que només siga de manera indiciària o incidental, l'existència d'un acte de violència sobre la dona previst en aquesta llei.
2. L'informe del Ministeri Fiscal quan del contingut es desprenga que hi ha indicis que la demandant és víctima d'aquesta violència o l'acreditació de presentació d'un atestat policial.
3. El certificat acreditatiu d'atenció especialitzada per un organisme públic competent en matèria de violència sobre la dona

Article 11. Dret a la protecció efectiva

1. Les administracions públiques de la Comunitat Valenciana garantirán protecció integral i immediata a les víctimes que es troben en situació de risc, mitjançant

m) Asesoramiento técnico específico en materia de migración y refugio, diversidad funcional o discapacidad, situaciones de discriminación, delitos de odio, adicciones, tutelas otros.

Promoción de actuaciones en materia de igualdad en el ámbito territorial de referencia.

n) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

2. La atención primaria de carácter específico realiza las siguientes funciones:

g) Acompañamiento, atención integral y protección ante situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar.

l) Cuantas otras tengan atribuidas o les sean encomendadas por la normativa vigente y su desarrollo reglamentario.

Artículo 18: Servicios de atención primaria

1. La atención primaria de carácter básico se organiza en los siguientes servicios

(...)

g) Unidades de igualdad.

2. La atención primaria de carácter específico se organiza en los siguientes servicios:

(...)

b) Servicio de violencia de género y machista. Desarrollará actuaciones de protección y atención integral a las víctimas de violencia de género y machista y a sus hijos e hijas a través de centros y programas.

Artículo 71. Instrumentos técnicos

1. Para garantizar la armonización, la homogeneización y la continuidad de la intervención interprofesional, se elaborarán de forma consensuada herramientas de valoración y diagnóstico común a todos los niveles del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana:

Artículo 9. Acreditación de la violencia sobre la mujer

Serán medios de prueba para la acreditación y la prestación de las coberturas garantizadas en esta ley los siguientes:

1. Cualquier resolución judicial que reconozca, aunque solo sea de forma indiciaria o incidental, la existencia de un acto de violencia sobre la mujer previsto en esta ley.
2. El informe del Ministerio Fiscal cuando del contenido se desprenda que hay indicios que la demandante es víctima de esta violencia o la acreditación de presentación de un atestado policial.
3. El certificado acreditativo de atención especializada por un organismo público competente en materia de violencia sobre la mujer

Artículo 11. Derecho a la protección efectiva

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizarán protección integral e inmediata a las víctimas que se hallen en situación de riesgo,

l'activació de tots els recursos disponibles.

2. Les situacions de violència que donen lloc al reconeixement d'aquest dret s'identifiquen per qualsevol dels mitjans establits en l'article 9.

INSTRUCCIÓ 4/2021 per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones, que explicita el procediment que s'ha de seguir per a la citada acreditació.

Així mateix, hem de fer esment del Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere i també del **Pacte Valencià contra la Violència de Gènere i Masclista**, aprovats l'any 2017. Tots dos proposen adaptar les mesures existents a Espanya i a la Comunitat Valenciana a les propostes del Conveni d'Istanbul, de caràcter vinculant per al nostre país des de la seua ratificació en 2014. Les mesures que es concreten en aquests pactes incideixen en els àmbits de sensibilització i prevenció; millora de la resposta institucional; perfeccionament de l'assistència, ajuda i protecció a les víctimes; assistència i protecció de menors; impuls a la formació dels diferents agents; seguiment estadístic; recomanacions a les administracions públiques i altres institucions; visualització i atenció d'altres formes de violència contra les dones; compromís econòmic i seguiment del Pacte. A la nostra Comunitat, finalitzat el període del Pacte (2017-2022), s'està en procés d'elaboració del II Pacte Valencià contra la Violència de Gènere i Masclista.

4 Conclusions

4.1 Sobre l'acreditació de la situació de violència de gènere

L'acreditació de la situació de violència de gènere de dones i persones menors és un títol no judicial que habilita per a acreditar la situació de víctima de violència de gènere basat en un informe de valoració dels serveis socials de base o serveis especialitzats en atenció a dones víctimes de violència de gènere.

El títol d'acreditació té eficàcia en tot el territori de l'Estat i facilita l'accés de les víctimes a:

- Els drets regulats en el Capítol II «Drets laborals i prestacions de la Seguretat Social» de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Tots els drets, recursos i serveis reconeguts en la normativa estatal i autonòmica que els resulte d'aplicació i les normes de desenvolupament que s'exigisquen com a requisit per a l'accés a aquests, l'acreditació a través d'informe dels serveis socials, dels serveis especialitzats o dels serveis d'acolliment de les administracions públiques.

En la relació d'organismes, recursos i serveis que, d'acord amb el que es preveu en l'article 23 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, acrediten les situacions de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, es contemplen

mediante la activación de todos los recursos disponibles

2. Las situaciones de violencia que dan lugar al reconocimiento de este derecho se identifican por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 9.

INSTRUCCIÓN 4/2021 para la acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres, que explicita el procedimiento a seguir para la citada acreditación.

Asimismo, debemos hacer mención del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, así como el **Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista**, aprobados en el año 2017. Ambos proponen adaptar las medidas existentes en España y en la Comunitat Valenciana a las propuestas del Convenio de Estambul, de carácter vinculante para nuestro país desde su ratificación en 2014. Las medidas que se concretan en estos Pactos inciden en los ámbitos de sensibilización y prevención; mejora de la respuesta institucional; perfeccionamiento de la asistencia, ayuda y protección a las víctimas; asistencia y protección de menores; impulso a la formación de los distintos agentes; seguimiento estadístico; recomendaciones a las Administraciones Públicas y otras instituciones; visualización y atención de otras formas de violencia contra las mujeres; compromiso económico y seguimiento del Pacto. En nuestra Comunitat, finalizado el periodo del Pacto (2017-2022) se está en proceso de elaboración del II Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista.

4 Conclusiones

4.1 Sobre la Acreditación de la situación de violencia de género

La Acreditación de la situación de violencia de género de mujeres y personas menores es un título no judicial habilitante para acreditar la situación de víctima de violencia de género basado en un informe de valoración de los servicios sociales de base o servicios especializados en atención a mujeres víctimas de violencia de género.

El título de acreditación tiene eficacia en todo el territorio del Estado y facilita el acceso de las víctimas a:

- Los derechos regulados en el Capítulo II «Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social» de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de protección Integral contra la Violencia de Género.
- Todos los derechos, recursos y servicios reconocidos en la normativa estatal y autonómica que les resulte de aplicación y cuyas normas de desarrollo exijan como requisito para acceso a los mismos, la acreditación mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados o de los servicios de acogida de las Administraciones Públicas.

En la Relación de organismos, recursos y servicios que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, acreditan las situaciones de violencia de género en la Comunitat Valenciana, se

com a tals la Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones (en l'actualitat, Comissionat contra la Violència de Gènere) i les direccions territorials d'Igualtat i Polítiques Inclusives (actualment, direccions territorials de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge). Annex II de la Resolució de 2 de desembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere.

L'adscripció d'aquests organismes «acreditadors» és competència exclusiva de l'Administració autònoma competent en la matèria (en l'actualitat, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge). D'ací ve que en cada comunitat autònoma estiguen acreditats diferents recursos, incloent-hi serveis socials, OAVD, punts municipals d'Atenció a la Dona i altres...

4.2 Sobre el procediment d'acreditació a la Comunitat Valenciana

Tenint present tant el canvi de denominacions (Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge) com dels organismes amb competències en la matèria:

Situació actual en relació amb l'acreditació i emissió d'informes de la situació de violència

- L'actual comissionat per a la lluita contra la violència sobre la dona i les direccions territorials de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge són els organismes competents per a **acreditar** la situació de víctimes de violència de gènere de les dones i menors a la Comunitat Valenciana.
- Els serveis públics especialitzats a la Comunitat Valenciana amb competències per a **informar** dels casos per a la seua acreditació són la Xarxa de centres Dona (centres Dona 24h) i Programa Alba, així com els Serveis d'Atenció Residencial a les persones adultes o a la infància i l'adolescència i els centres residencials integrats en la Xarxa de la Generalitat d'assistència social integral a les víctimes de violència sobre la dona (en qualitat de serveis públics d'atenció especialitzada en matèria de violència sobre la dona).
- L'acreditació de les situacions de violència té un caràcter finalista i la seua vigència finalitza amb el reconeixement i la concessió del dret, recurs o servei sol·licitat.
- L'acreditació de les dones ateses en els centres de Recuperació Integral i/o centres especialitzats en tràfic i explotació sexual depèn de l'informe emés per les professionals que treballen amb elles, amb el que això suposa en termes de veracitat i normalitat (no han de ser derivades a cap altre dispositiu d'atenció) i també de protecció de dades de les dones.
- Els centres Dona 24h són els únics serveis d'atenció amb capacitat per a realitzar els informes per a l'acreditació a les dones i menors víctimes que no es troben en un centre residencial. De fet, són els únics recursos que tenen l'imprés de sol·licitud.

contemplan como tales a la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres (en la actualidad, Comisionado contra la Violencia de Género) y a las Direcciones Territoriales de Igualdad y Políticas Inclusivas (en la actualidad Direcciones Territoriales de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda). Anexo II de la Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.

La adscripción de dichos organismos «acreditadores» es competencia exclusiva de la Administración autonómica competente en la materia (en la actualidad, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda). De ahí que en cada Comunidad Autónoma estén acreditados diferentes recursos, incluyendo servicios sociales, OAVD, Puntos Municipales de Atención a la Mujer y otros...

4.2 Sobre el procedimiento de acreditación en la Comunitat Valenciana

Teniendo presente tanto el cambio de denominaciones (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) como de los organismos con competencias en la materia:

Situación actual en relación con acreditación y emisión de informes de la situación de violencia

- El actual Comisionado para la lucha contra la violencia sobre la mujer y las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda son los organismos competentes para **acreditar** la situación de víctimas de violencia de género de las mujeres y menores en la Comunitat Valenciana.
- Los servicios públicos especializados en la Comunitat Valenciana con competencias para **informar** de los casos para su acreditación son la Red de Centros Mujer (Centros Mujer 24h) y Programa Alba, así como los Servicios de Atención Residencial a las personas adultas o a la infancia y la adolescencia y los Centros residenciales integrados en la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer (en calidad de servicios públicos de atención especializada en materia de violencia sobre la mujer).
- La Acreditación de las situaciones de violencia tiene un carácter finalista y su vigencia finaliza con el reconocimiento y la concesión del derecho, recurso o servicio solicitado.
- La Acreditación de las mujeres atendidas en los Centros de Recuperación Integral y/o Centros especializados en Trata y Explotación Sexual depende del informe emitido por las profesionales que trabajan con ellas, con lo que ello supone en términos de veracidad y normalidad (no tienen que ser derivadas a ningún otro dispositivo de atención) y también de protección de datos de las mujeres.
- Los Centros Mujer 24h son los únicos servicios de atención con capacidad para realizar los informes para la Acreditación a las mujeres y menores víctimas que no se encuentran en un Centro Residencial. De hecho, son los únicos recursos que

- L'Administració autonòmica competent en la matèria no ha donat competència per a informar ni a les OAVD ni als serveis socials municipals.
- Els informes realitzats pels serveis socials municipals són remesos als centres Dona 24h mitjançant via «informal», no hi ha procediment ni instrucció sobre aquest tema.
- Els informes d'aqueixos dispositius poden ser tinguts en compte pels centres Dona 24h, però la dona ha d'anar a una visita presencial OBLIGATÒRIA en els centres Dona 24h i aquests han de remetre l'informe corresponent a la direcció territorial (adjuntant o no allò que s'ha emés pels serveis anteriorment indicats) «Es tindran en compte els informes socials emesos pels Serveis d'Atenció Primària, encara que no seran determinants».

En relació amb la capacitat d'atribució de competències per a informar

- És una competència exclusivament d'àmbit autonòmic.
- La Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge té la competència per a delegar la funció d'emetre informes sobre la situació de violència en els serveis socials municipals.
- En cas que la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge contemplara ampliar la competència d'informar les OAVD, hauria de coordinar aquesta decisió amb la conselleria de què depenen aquestes oficines, la Conselleria de Justícia i Interior.
- L'ampliació d'organismes i recursos i serveis amb atribucions per a realitzar **informes** ni tan sols suposa l'actualització del llistat dels organismes autoritzats de la comunitat autònoma en la Conferència Sectorial d'Igualtat.

L'aprovació del Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la violència de gènere, va suposar un avanç en la necessària resposta immediata i contundent per a protegir la vida i la integritat física, psicològica i moral de les víctimes d'aquesta violació de drets fonamentals.

El Govern, les comunitats i ciutats autònomes van aprovar en la Conferència Sectorial d'Igualtat celebrada el 03/04/2019 el **model comú per a l'acreditació de la situació de violència de gènere** i la relació dels serveis socials, dels serveis especialitzats o dels serveis d'acolliment que, en cada comunitat i ciutat autònoma, acrediten la situació de violència de gènere. En aquesta primera relació, constaven com a organismes que acreditaven a la Comunitat Valenciana: la Direcció General de l'Institut de les Dones i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, les direccions territorials provincials de l'Institut de les Dones i els centres integrats en la Xarxa d'atenció Integral a víctimes de violència de gènere de la Generalitat Valenciana.

L'aprovació d'un títol no judicial habilitant per a l'acreditació de

tienen el impreso de solicitud.

- La Administración autonómica competente en la materia no ha dado competencia para informar ni a las OAVD ni a los servicios sociales municipales.
- Los informes realizados por los servicios sociales municipales son remitidos a los Centros Mujer 24h mediante cauce «informal», no existe procedimiento ni instrucción al respecto.
- Los informes de esos dispositivos pueden ser tenidos en cuenta por los Centros Mujer 24h, pero la mujer debe ir a una visita presencial OBLIGATORIA en los Centros Mujer 24h y estos deben remitir el informe correspondiente a la Dirección Territorial (adjuntando o no el emitido por los servicios anteriormente indicados) «Se tendrán en cuenta los informes sociales emitidos por los Servicios de Atención Primaria, aunque no serán determinantes».

En relación con la capacidad de atribución de competencias para informar

- Es una competencia exclusivamente de ámbito autonómico.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tiene la competencia para delegar la función de emitir informes sobre la situación de violencia en los servicios sociales municipales.
- En caso de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda contemplara ampliar la competencia de informar a las OAVD, debería coordinar dicha decisión con la Conselleria de la que dependen dichas oficinas, la Conselleria Justicia e Interior.
- La ampliación de organismos y recursos y servicios con atribuciones para realizar **informes** ni siquiera supone la actualización del listado de los organismos autorizados de la comunidad autónoma en la Conferencia Sectorial de Igualdad.

La aprobación del Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, supuso un avance en la necesaria respuesta inmediata y contundente para proteger la vida y la integridad física, psicológica y moral de las víctimas de esta violación de derechos fundamentales.

El Gobierno, las Comunidades y Ciudades autónomas aprobaron en la Conferencia Sectorial de Igualdad celebrada el 03/04/2019 el **modelo común para la acreditación de la situación de violencia de género** y la relación de los servicios sociales, de los servicios especializados o de los servicios de acogida que, en cada Comunidad y Ciudad Autónoma, acreditan la situación de violencia de género. En dicha primera relación constaban como organismos acreditadores en la Comunitat Valenciana: la Dirección General del Instituto de las Mujeres y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las Direcciones Territoriales Provinciales del Instituto de las Mujeres y los Centros Integrados en la Red de atención Integral a víctimas de violencia de género de la Generalitat Valenciana.

La aprobación de un título no judicial habilitante para la

la situació de violència de dones i menors s'ha d'entendre com un instrument facilitador per a l'accés de les persones que el posseïsquen a aquests drets i prestacions.

Igualment, el citat reial decret llei, va propiciar les modificacions legals per tal que la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, contemple com a competència pròpia dels municipis (art. 25.2.o) les «Actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones, així com contra la violència de gènere», entenent l'Administració local com l'administració més pròxima a la ciutadania i, per tant, a les víctimes.

Els poders públics han de garantir els drets i les prestacions a les dones i menors víctimes de violència de gènere previstes en les diferents normatives, siguen d'àmbit estatal i/o autonòmic.

Per això, les administracions públiques tenen l'obligació de proporcionar a les víctimes, sobretot a les de violència de gènere, un estatus de protecció i atenció que evite que es pugui provocar una victimització secundària, és a dir, generar a la víctima un mal o un perjudici addicional als danys derivats de patir la situació de violència.

Així, si s'està reclamant a les víctimes que denuncien, que acudisquen als serveis socials, i altres, perquè el sistema pugui donar-los la protecció que els pertoca, no és possible que el contacte de la víctima amb el procés d'administració li supose un nou front addicional a aquell que ja ha patit, siga físic i/o psíquic.

La victimització secundària sol entendre's com les conseqüències psicològiques, socials, jurídiques i econòmiques negatives que deixen les relacions de la víctima amb el sistema institucional, en el cas que ens ocupa d'informació i protecció. Suposa un xoc frustrant entre les legítimes expectatives de la víctima i la realitat institucional, involucrant una pèrdua de comprensió sobre el patiment psicològic i físic que ha causat la violència i el maltractament, que deixa la víctima desolada i insegura i genera una pèrdua de fe en l'habilitat de la comunitat, els professionals i les institucions per a donar resposta a les seues necessitats.

Informes d'organismes internacionals i estudis acreditats alerten sobre el temps que les dones víctimes tardan a ser capaces d'expressar aqueixa realitat tant al seu entorn més pròxim com en els dispositius d'atenció i/o judicials.

Si obliguem la dona a acudir a un altre dispositiu (Centre Dona 24h), l'Administració transmet a la dona una desconfiança *de facto* sobre la veracitat del seu relat. Una desconfiança que s'estén també a les professionals dels dispositius d'atenció a què ha acudit en primera instància i als mateixos dispositius.

L'obligatorietat que les dones i menors víctimes de violència de gènere, que són ateses en altres dispositius especialitzats (serveis socials i/o OAVD), hagen de passar pels centres Dona 24h podria emmarcar-se en la definició de victimització secundària.

Així mateix, hem de recordar que els equips professionals que atenen les víctimes no poden rebre-les qüestionant el seu

acreditación de la situación de violencia de mujeres y menores debe entenderse como un instrumento facilitador para el acceso de las personas que lo posean a esos derechos y prestaciones.

Igualmente, el citado Real Decreto Ley, propició las modificaciones legales para que la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, contemple como competencia propia de los municipios (art. 25.2.o) las «Actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género», entendiendo la Administración local como la administración más cercana a la ciudadanía y, por ende, a las víctimas.

Los poderes públicos deben garantizar los derechos y prestaciones a las mujeres y menores víctimas de violencia de género previstas en las distintas normativas ya sean de ámbito estatal y/o autonómico.

Por ello, las Administraciones Públicas tienen la obligación de proporcionar a las víctimas, sobre todo a las de violencia de género, un estatus de protección y atención debida que evite que se pueda provocar una victimización secundaria, es decir, generar a la víctima un daño o un perjuicio adicional a los daños derivados de sufrir la situación de violencia.

Así, si se está reclamando a las víctimas que denuncien, que acudan a los servicios sociales, y otros, para que el sistema pueda darles la debida protección, no es posible que el contacto de la víctima con el proceso de administración le suponga un nuevo frente adicional al que ya ha venido sufriendo, sea físico y/o psíquico.

Suele entenderse la victimización secundaria como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que dejan las relaciones de la víctima con el sistema institucional, en el caso que nos ocupa de información y protección. Supone un choque frustrante entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional, involucrando una pérdida de comprensión acerca del sufrimiento psicológico y físico que ha causado la violencia y el maltrato, dejando a la víctima desolada e insegura y generando una pérdida de fe en la habilidad de la comunidad, los profesionales y las instituciones para dar respuesta a sus necesidades.

Informes de organismos internacionales y estudios acreditados alertan sobre el tiempo que las mujeres víctimas tardan en ser capaces de expresar esa realidad tanto a su entorno más cercano como en los dispositivos de atención y/o judiciales.

Obligando a la mujer a acudir a otro dispositivo (Centro Mujer 24h), la Administración trasmite a la mujer una desconfianza *de facto* sobre la veracidad de su relato. Una desconfianza que se extiende también a las profesionales de los dispositivos de atención a los que ha acudido en primera instancia y a los propios dispositivos.

La obligatoriedad de que las mujeres y menores víctimas de violencia de género, que son atendidas en otros dispositivos especializados (servicios sociales y/o OAVD), deban pasar por los Centros Mujer 24 h podría enmarcarse en la definición de victimización secundaria.

Asimismo, debemos recordar que los equipos profesionales que atienden a las víctimas no pueden recibirlas cuestionando

«relat», aplicant criteris apriorístics o perjudici de gènere.

El primer contacte amb el sistema no pot comportar un rebuig de les persones professionals quan reben les víctimes i qüestionar que siga cert el que estan contant. D'ací la importància que l'administració competent garantisca la formació especialitzada i continua de les persones professionals que integren els equips dels dispositius d'atenció.

Igualment i atés que els mateixos centres Dona 24h, com també els Serveis d'Atenció Residencial a les persones adultes o a la infància i l'adolescència i els centres residencials integrats en la Xarxa de la Generalitat d'assistència social integral a les víctimes de violència sobre la dona, estan en règim de concessió administrativa, hem de recordar la importància de l'acció inspectora de la Conselleria, perquè aquesta és la responsable final del funcionament i «bon tracte» proporcionat per aquests serveis.

Per tot el que s'ha exposat, no compartim el criteri actual pel qual els **serveis socials** d'atenció primària de caràcter bàsic no tenen la competència d'informar, perquè, a més de ser els dispositius «naturals» per excel·lència per al seguiment i suport de la dona (de fet les dones acudeixen als centres Dona 24h normalment amb un informe), aquests serveis són els responsables del sistema ATENPRO (Servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència contra les dones) que ofereix a les víctimes de violència contra les dones una atenció immediata, davant les eventualitats que els puguen sobrevindre, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i en qualsevol lloc on es troben. Aquesta argumentació ja va ser desenvolupada per aquesta institució en la queixa núm. [1901074](#).

De la mateixa manera, no compartim que no tinguen la competència per a informar les OAVD, que, no obstant això, tenen accés al Sistema de Registres Administratius de Suport a l'Administració de Justícia (SIRAJ), amb participació en el Sistema de Seguiment Integral en els casos de Violència de Gènere (Sistema VioGén) i, en el cas de les tres oficines d'àmbit provincial, a més, coordinen les ordres de protecció. Les OAVD compten, també, amb protocols específics (Protocol específic d'actuació en l'assistència a víctimes de violència de gènere i Protocol d'actuació d'assistència a les víctimes del delictes en l'àmbit de la infància i l'adolescència). La Xarxa d'OAVD la componen trenta-set oficines distribuïdes per tot el territori i tres oficines de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere (ODAVVG).

Per això, i en relació amb el procediment d'acreditació de la situació de víctima de violència de gènere, es fa imprescindible coordinar esforços per a facilitar que el procediment d'informar i acreditar la situació de víctima de violència a les dones i menors a la Comunitat Valenciana no genere una victimització secundària.

Així doncs, les dones i menors víctimes de violència de gènere que acudeixen en primera instància als serveis socials municipals i a les OAVD per a sol·licitar l'acreditació haurien de poder efectuar aquesta sol·licitud en aquests dispositius i aquests, al seu torn, realitzar tota la tramitació (remissió de sol·licitud i informe a la direcció territorial de la Conselleria de

su «relato», aplicando criterios apriorísticos o prejuicio de género.

El primer contacto con el sistema no puede conllevar un rechazo de las personas profesionales al recibir a las víctimas cuestionando que sea cierto lo que están contando. De ahí la importancia de que la Administración competente garantice la formación especializada y continua de las personas profesionales que integran los equipos de los dispositivos de atención.

Igualmente y dado que los propios Centros Mujer 24 así como los Servicios de Atención Residencial a las personas adultas o a la infancia y la adolescencia y los centros residenciales integrados en la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer están en régimen de concesión administrativa, debemos recordar la importancia de la acción inspectora de la Conselleria, dado que ésta es la responsable final del funcionamiento y «buen trato» proporcionado por dichos servicios.

Por todo lo expuesto, no compartimos el criterio actual por el cual los **servicios sociales** de atención primaria de carácter básico no tienen la competencia de informar, cuando además de ser los dispositivos «naturales» por excelencia para el seguimiento y apoyo de la mujer (de hecho las mujeres acuden a los Centros Mujer 24h normalmente con un informe), estos servicios son los responsables del sistema ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres) que ofrece a las víctimas de violencia contra las mujeres una atención inmediata, ante las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren. Esta argumentación ya fue desarrollada por esta institución en la queja nº [1901074](#).

Igualmente, no compartimos que no tengan la competencia para informar las OAVD, que, sin embargo, tienen acceso al Sistema de Registros Administrativos de Apoyo a la Administración de Justicia (SIRAJ), con participación en el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén) y, en el caso de las tres oficinas de ámbito provincial, además coordinan las Ordenes de protección. Las OAVD cuentan, también, con protocolos específicos (Protocolo Específico de Actuación en la Asistencia a Víctimas de Violencia de Género y Protocolo de Actuación de Asistencia a las Víctimas del delito en el Ámbito de la Infancia y la Adolescencia). La Red de OAVD la componen treinta y siete oficinas distribuidas por todo el territorio y tres Oficinas de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género (ODAVVG).

Por ello, y en relación con el procedimiento de acreditación de la situación de víctima de violencia de género, se hace imprescindible aunar esfuerzos en facilitar que el procedimiento de informar y acreditar la situación de víctima de violencia a las mujeres y menores en la Comunitat Valenciana no genere una victimització secundària.

Así pues, las mujeres y menores víctimas de violencia de género que acuden en primera instancia a los servicios sociales municipales y a las OAVD para solicitar la Acreditación deberían poder efectuar dicha solicitud en estos dispositivos y estos, a su vez, realizar toda la tramitación (remisión de solicitud e informe a la Dirección Territorial de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y

Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, i arregar aquesta acreditació per a lliurar-la a la interessada). Això suposa l'accés d'aquests dispositius (serveis socials municipals i OAVD) al sistema ROURE.

I, per a això, és imprescindible que l'Administració autonòmica competent en la matèria, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, arbitre les mesures i accions necessàries perquè, sota principis de «màxima garantia, celeritat i simplicitat de tràmits» el procés d'acreditació siga la porta perquè les dones i menors víctimes de violència de gènere, a més d'accedir als drets i prestacions previstes, troben en aquests recursos uns espais segurs i de confiança.

Som conscients del treball i l'esforç realitzat en tots aquests anys per les diferents administracions, així com per part altres operadors (professionals de l'advocacia...) i d'associacions de dones i ONG per a possibilitar a les dones i menors víctimes de violència de gènere drets i prestacions encaminades a la recuperació d'una vida digna i lliure de violència.

Si bé és cert que el sistema de protecció i atenció a víctimes de violència de gènere ha mostrat importants avanços en el compliment dels seus objectius d'erradicació d'aquesta xacra, continua presentant deficiències i errors que cal abordar.

Han transcorregut pràcticament cinc anys des que, a l'abril de 2019, la Conferència Sectorial aprovara el Model Comú d'Acreditació i la primera relació d'organismes/serveis/recursos, i un poc més de dos anys des que al desembre de 2021 s'aprovara la Resolució de 2 de desembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere, per la qual es publica l'Acord de la Conferència Sectorial d'Igualtat, d'11 de novembre de 2021, relatiu a l'acreditació de les situacions de violència de gènere. Cinc anys en què els diversos actors implicats i les mateixes dones beneficiàries han detectat mancances i dificultats en el procés d'acreditació.

Per això, entenem que seria important que les administracions competents en la matèria impulsaren un procés participatiu d'avaluació del procediment d'acreditació per a millorar el sistema. Un dels grans reptes pendents és que les dones i el seu entorn sociofamiliar tinguen confiança en la legislació i les mesures contra la violència masculista. I, per a això, és clau demostrar la seua eficàcia.

5 Resolució

A la vista de tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem les consideracions següents.

A LA CONSELLERIA DE SERVEIS SOCIALS, IGUALTAT I HABITATGE:

1. **SUGGERIM** que s'adscriuen els Serveis Socials municipals i les Oficines d'Atenció a les Víctimes del Delicte (OAVD) com a organismes amb competència per

recogida de esa Acreditación, para entregársela a la interesada). Ello supone el acceso de estos dispositivos (servicios sociales municipales y OAVD) al sistema ROURE.

Y para ello es imprescindible que la Administración autonómica competente en la materia, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, arbitre las medidas y acciones necesarias para que, bajo principios de «máxima garantía, celeridad y simplicidad de trámites» el proceso de Acreditación sea la puerta para que las mujeres y menores víctimas de violencia de género, además de acceder a los derechos y prestaciones previstas, encuentren en esos recursos unos espacios seguros y de confianza.

Somos conscientes del trabajo y esfuerzo realizado en todos estos años por las distintas administraciones, así como por parte otros operadores (profesionales de la abogacía...) y de asociaciones de mujeres y ONG para posibilitar a las mujeres y menores víctimas de violencia de género derechos y prestaciones encaminadas a la recuperación de una vida digna y libre de violencia.

Si bien es cierto que el sistema de protección y atención a víctimas de violencia de género ha mostrado importantes avances en el cumplimiento de sus objetivos de erradicación de esta lacra, continúa presentando deficiencias y fallos que hay que abordar.

Han transcurrido prácticamente cinco años desde que en abril de 2019 la Conferencia Sectorial aprobara el Modelo Común de Acreditación y la primera relación de Organismos/Servicios/Recursos y algo más de dos años desde que en diciembre de 2021 se aprobara la Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género. Cinco años en los que los diversos actores implicados y las propias mujeres beneficiarias han detectado carencias y dificultades en el proceso de Acreditación.

Por ello entendemos que sería importante que las Administraciones competentes en la materia impulsaran un proceso participativo de evaluación del procedimiento de Acreditación para mejorar el sistema. Uno de los grandes retos pendientes es que las mujeres y su entorno socio familiar tengan confianza en la legislación y las medidas contra la violencia machista. Y para ello es clave demostrar su eficacia.

5 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **SUGERIMOS** que se adscriba a los Servicios Sociales municipales y a las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito (OAVD) como organismos con competencia

a informar en el procediment d'acreditació de la situació de violència de gènere.

2. Per a donar compliment a l'anterior consideració, **RECOMANEM** que s'adeqüe la Instrucció 4/2021 per a l'acreditació de les situacions de violència contra les dones, introduint les mesures necessàries per a això, entre altres, l'accés al sistema informàtic ROURE dels nous dispositius d'atenció amb competència per a informar. I, igualment, **RECOMANEM** que, en coordinació amb la Conselleria de Justícia i Interior, s'establisquen els mecanismes necessaris perquè es faça efectiva l'assignació de les competències per a informar en el procediment citat d'acreditació a les OAVD.
3. **RECOMANEM** que en exercici de la funció inspectora que es reconeix a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge sobre els centres Dona 24h, Serveis d'atenció residencial a les persones adultes o a la infància i l'adolescència i els centres residencials integrats en la Xarxa de la Generalitat d'assistència social integral a les víctimes de violència sobre la dona, es procedisca a la comprovació de l'adequada prestació dels serveis i que s'alcen, si és procedent, les corresponents actes d'infracció o obstrucció, i es proposen, si és el cas, les mesures correctores corresponents.
4. **RECOMANEM** que es garantisca la formació especialitzada i contínua en l'erradicació de la violència de gènere dels equips professionals que atenen les dones i menors en els dispositius d'atenció.
5. **RECOMANEM** que s'efectue una avaluació del funcionament del sistema d'acreditació/informació del referit títol a la Comunitat Valenciana des de la seua implantació després de la Conferència Sectorial d'Igualtat de 03/04/2019 i després de la seua posterior actualització al novembre de 2021.
6. **RECOMANEM** que es propose a la Conferència Sectorial d'Igualtat l'avaluació en totes les comunitats autònomes del funcionament del sistema d'acreditació/informació del títol des de la seua implantació.

Finalment, **ACORDEM** que es notifique la present Resolució a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

para informar en el procedimiento de Acreditación de la situación de violencia de género.

2. Para dar cumplimiento a la anterior consideración, **RECOMENDAMOS** que se adecúe la Instrucción 4/2021 para la acreditación de las situaciones de violencia contra las mujeres, introduciendo las medidas necesarias para ello, entre otras, el acceso al sistema informático ROURE de los nuevos dispositivos de atención con competencia para informar. E igualmente, **RECOMENDAMOS** que, en coordinación con la Conselleria de Justicia e Interior, se establezcan los mecanismos necesarios para que se haga efectiva la asignación de las competencias para informar en el procedimiento citado de Acreditación a las OAVD.
3. **RECOMENDAMOS** que en ejercicio de la función inspectora que se reconoce a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre los Centros Mujer 24, Servicios de Atención Residencial a las personas adultas o a la infancia y la adolescencia y los centros residenciales integrados en la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la Mujer, se proceda a la comprobación de la adecuada prestación de los servicios, levantando si es procedente las correspondientes actas de infracción u obstrucción, y proponiendo, en su caso, las medidas correctoras correspondientes.
4. **RECOMENDAMOS** que se garantice la formación especializada y continua en la erradicación de la violencia de género de los equipos profesionales que atienden a las mujeres y menores en los dispositivos de atención.
5. **RECOMENDAMOS** que se efectúe una evaluación del funcionamiento del sistema de Acreditación/Información del referido Título en la Comunitat Valenciana desde su implantación tras la Conferencia Sectorial de Igualdad de 03/04/2019 y tras su posterior actualización en noviembre de 2021.
6. **RECOMENDAMOS** que se proponga a la Conferencia Sectorial de Igualdad la evaluación en todas las Comunidades Autónomas del funcionamiento del sistema de Acreditación/Información del Título desde su implantación.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana