

"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

<b>Queixa</b> 2300738	<b>Queja</b> 2300738
<b>Queixa d'ofici núm.</b> 2-2023	<b>Queja de oficio núm.</b> 2-2023
<b>Matèria</b> Serveis socials	<b>Materia</b> Servicios sociales
<b>Assumpte</b> Títol acreditatiu de víctima de violència de gènere	<b>Asunto</b> Título acreditativo de víctima de violencia de género
<b>Actuació</b> Resolució de tancament	<b>Actuación</b> Resolución de cierre

En data 09/05/2023, esta institució va acordar, en virtut de les competències conferides en l'art. 23 la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, obrir una queixa d'ofici per considerar que s'havien pogut vulnerar els drets de les dones i persones menors en situació de violència de gènere, després de les queixes presentades per particulars i per associacions que treballen en l'àmbit de l'erradicació de la violència de gènere a la nostra Comunitat, amb la finalitat d'investigar les demores a donar cita presencial en els Centres 24h; de la disconformitat amb el tracte rebut per les dones que hi acudixen (revictimització), així com de les dificultats per a l'obtenció de la citada acreditació.

Sol·licitats informes a les administracions autonòmiques competents, primer a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i, posteriorment, a l'actual Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge, el Síndic de Greuges va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2300738, de 15/03/2024](#) adreçada exclusivament a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

En la citada resolució es conclouia, entre altres qüestions, el següent:

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

En fecha 09/05/2023, esta institución acordó, en virtud de las competencias conferidas en el art. 23 la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, abrir una queja de oficio al considerar que se había podido vulnerar los derechos de las mujeres y personas menores en situación de violencia de género, tras las quejas presentadas por particulares y por asociaciones que trabajan en el ámbito de la erradicación de la violencia de género en nuestra Comunitat, con el fin de investigar las demoras en dar cita presencial en los Centros 24h; de la disconformidad con el trato recibido por las mujeres que allí acuden (revictimización), así como de las dificultades para la obtención de la citada acreditación.

Solicitados informes a las Administraciones autonómicas competentes, primero a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y posteriormente a la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. El Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300738, de 15/03/2024](#) dirigida exclusivamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En la citada resolución se concluía, entre otras cuestiones, lo siguiente:

La aprobación de un título no judicial habilitante para la 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

protecció i atenció que evite que es puga 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 puga 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.

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 «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 contínua 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

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.

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 recibir las cuestionando 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

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.

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 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

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.

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 victimización secundaria.

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 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

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 aprovava el Model Comú d'Accreditació 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 masclista. I, per a això, és clau demostrar la seua eficàcia.

Així com les recomanacions i els suggeriments següents:

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 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

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 aprobaba 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 aprobaba 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.

Así como las siguientes recomendaciones y sugerencias:

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 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

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.

El 22/04/2024 va tindre entrada la resposta de la Conselleria a esta Resolució, en què s'indicava:

*En lo referente a la adecuación de la Instrucción 4/2021, se informa que en estos momentos se encuentra ya en proceso de revisión y actualización para incorporar, entre otras actuaciones, la posibilidad de que profesionales de otros recursos asistenciales dependientes de la Generalitat actúen como equipos de valoración de las situaciones de violencia de género.*

*En cuanto a la inspección de los recursos que se gestionan desde el Comisionado para la Lucha contra la Violencia sobre la Mujer, anualmente se solicita a la Inspección de Servicios Sociales de la Conselleria la realización de esta función en una amplia selección de Centros Mujer y Recursos Residenciales, de hecho, para este año 2024 hay una previsión de 16 inspecciones a realizar a toda la red de Centros, tanto residenciales como ambulatorios.*

*Como ya sabrá el Síndic de Greuges, por haberse anunciado por parte del Consell, una de las prioridades de esta nueva administración autonómica es la simplificación administrativa, lo cual implica el facilitar los trámites administrativos a los administrados y su acceso a la Administración, hacérsela más cercana, más fácil.*

*En el caso al que se alude en esta Queja, el referido a las víctimas de violencia y en concreto el relativo al título acreditativo de la situación de víctima de violencia de género, queremos señalar al Síndic de Greuges que si bien venimos, como ya se ha indicado a lo largo de este procedimiento, de una situación heredada del gobierno anterior que fue el que estableció los criterios ahora vigentes y a los que alude el Síndic de Greuges en su queja, para este gobierno es una cuestión fundamental el acercar, dentro del proceso de simplificación administrativa, los recursos a todas las mujeres, lo cual incluye facilitar los trámites que deben realizar, y ello para evitar revictimización de las víctimas y el que deban de ir de un lugar a otro.*

*En cuanto al fondo de esta Queja, estamos trabajando en estos momentos en desarrollar un plan de actuación para dar agilidad al procedimiento de acreditación de víctima que incluya el poder realizar la solicitud de forma telemática, lo cual en estos momentos no existe. Así como, del mismo modo, poder ampliar los centros gestores que realizan los informes de*

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.

El 22/04/2024 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria a dicha Resolució, indicando:

*En lo referente a la adecuación de la Instrucción 4/2021, se informa que en estos momentos se encuentra ya en proceso de revisión y actualización para incorporar, entre otras actuaciones, la posibilidad de que profesionales de otros recursos asistenciales dependientes de la Generalitat actúen como equipos de valoración de las situaciones de violencia de género.*

*En cuanto a la inspección de los recursos que se gestionan desde el Comisionado para la Lucha contra la Violencia sobre la Mujer, anualmente se solicita a la Inspección de Servicios Sociales de la Conselleria la realización de esta función en una amplia selección de Centros Mujer y Recursos Residenciales, de hecho, para este año 2024 hay una previsión de 16 inspecciones a realizar a toda la red de Centros, tanto residenciales como ambulatorios.*

*Como ya sabrá el Síndic de Greuges, por haberse anunciado por parte del Consell, una de las prioridades de esta nueva administración autonómica es la simplificación administrativa, lo cual implica el facilitar los trámites administrativos a los administrados y su acceso a la Administración, hacérsela más cercana, más fácil.*

*En el caso al que se alude en esta Queja, el referido a las víctimas de violencia y en concreto el relativo al título acreditativo de la situación de víctima de violencia de género, queremos señalar al Síndic de Greuges que si bien venimos, como ya se ha indicado a lo largo de este procedimiento, de una situación heredada del gobierno anterior que fue el que estableció los criterios ahora vigentes y a los que alude el Síndic de Greuges en su queja, para este gobierno es una cuestión fundamental el acercar, dentro del proceso de simplificación administrativa, los recursos a todas las mujeres, lo cual incluye facilitar los trámites que deben realizar, y ello para evitar revictimización de las víctimas y el que deban de ir de un lugar a otro.*

*En cuanto al fondo de esta Queja, estamos trabajando en estos momentos en desarrollar un plan de actuación para dar agilidad al procedimiento de acreditación de víctima que incluya el poder realizar la solicitud de forma telemática, lo cual en estos momentos no existe. Así como, del mismo modo, poder ampliar los centros gestores que realizan los informes de*

*valoración de la víctima que motivan la acreditación, lo cual implicará una nueva evaluación del funcionamiento de las nuevas herramientas. Hasta la fecha se ha llevado un seguimiento de número de acreditaciones y de su uso. En este sentido, sí que debemos indicar al Síndic de Greuges que, tras valoraciones y consultas realizadas a expertos competentes, llegamos a la conclusión de que es muy necesario ser cuidadosos con los equipos técnicos que van a realizar estos informes de valoración, ya que no se puede delegar sin la garantía de contar con personal cualificado para poder realizarlos, por lo que, si bien se ampliarán los puntos de valoración, consideramos que las competencias en violencia sobre la mujer son de la administración autonómica y que dichos informes deben ser realizados por el personal cualificado y experto de nuestra administración, estando desde la misma, desde luego y como no puede ser de otra forma, coordinados con los Servicios Sociales que tienen todos los Ayuntamientos, quienes además tendrán la ocasión, una vez se establezca la citada vía telemática, de poder guiar a la víctima en este procedimiento de solicitud de acreditación, y ello previa instrucción y formación que desde el Comisionado para la Lucha contra la Violencia sobre la Mujer, se pondrá en marcha con los Ayuntamientos, si bien la valoración, y siguiendo los criterios técnicos recomendados, seguirá realizándose desde los departamentos de la Administración Autonómica, teniendo en cuenta que, dentro del proceso de simplificación administrativa anteriormente aludido, se van a ampliar los centros gestores técnicos de valoración.*

*Asimismo, y de acuerdo con otra de las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en cuanto a la formación de los servicios profesionales, debe saber que las empresas y entidades contratadas, tienen obligación de proporcionar formación especializada a los equipos profesionales, tal y como realizan.*

De la reposada rebuda concloem que la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge ha acceptat parcialment les recomanacions realitzades pel Síndic de Greuges.

Quant a la primera recomanació del Síndic no acceptada, relativa al fet que s'adscriuen els Serveis Socials municipals com a organismes amb competència per a informar en el procediment d'acreditació de la situació de violència de gènere, considerem que no s'han atés les conclusions en què el Síndic basava la recomanació i, a més, no està prou motivada la no acceptació. Respecte a l'adscripció de les OAVD no es pronuncia de manera expressa i deixa oberta esta possibilitat, ja que es tracta d'organismes de l'Administració autonòmica.

Finalment, tampoc es pronuncia expressament sobre l'última recomanació, relativa a la proposta que la Conferència Sectorial d'Igualtat avalue en totes les comunitats autònomes el funcionament del sistema d'Acreditació/Informació del Títol des de la seua implantació.

Finalment, la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge s'ha compromés a agilitzar i simplificar el procediment d'acreditació de situació de víctima de violència de gènere, i ha col·laborat amb esta institució, perquè ha

valoración de la víctima que motivan la acreditación, lo cual implicará una nueva evaluación del funcionamiento de las nuevas herramientas. Hasta la fecha se ha llevado un seguimiento de número de acreditaciones y de su uso. En este sentido, sí que debemos indicar al Síndic de Greuges que, tras valoraciones y consultas realizadas a expertos competentes, llegamos a la conclusión de que es muy necesario ser cuidadosos con los equipos técnicos que van a realizar estos informes de valoración, ya que no se puede delegar sin la garantía de contar con personal cualificado para poder realizarlos, por lo que, si bien se ampliarán los puntos de valoración, consideramos que las competencias en violencia sobre la mujer son de la administración autonómica y que dichos informes deben ser realizados por el personal cualificado y experto de nuestra administración, estando desde la misma, desde luego y como no puede ser de otra forma, coordinados con los Servicios Sociales que tienen todos los Ayuntamientos, quienes además tendrán la ocasión, una vez se establezca la citada vía telemática, de poder guiar a la víctima en este procedimiento de solicitud de acreditación, y ello previa instrucción y formación que desde el Comisionado para la Lucha contra la Violencia sobre la Mujer, se pondrá en marcha con los Ayuntamientos, si bien la valoración, y siguiendo los criterios técnicos recomendados, seguirá realizándose desde los departamentos de la Administración Autonómica, teniendo en cuenta que, dentro del proceso de simplificación administrativa anteriormente aludido, se van a ampliar los centros gestores técnicos de valoración.

Asimismo, y de acuerdo con otra de las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en cuanto a la formación de los servicios profesionales, debe saber que las empresas y entidades contratadas, tienen obligación de proporcionar formación especializada a los equipos profesionales, tal y como realizan.

De la repuesta recibida concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha aceptado parcialmente las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges.

Respecto a la primera recomendación del Síndic no aceptada, relativa a que se adscriba a los Servicios Sociales municipales como organismos con competencia para informar en el procedimiento de acreditación de la situación de violencia de género, consideramos que no se han atendido las conclusiones en las que basaba el Síndic la recomendación, no estando además suficientemente motivada la no aceptación. Respecto a la adscripción de las OAVD no se pronuncia de forma expresa, dejando abierta la posibilidad al tratarse de organismos de la Administración autonómica.

Finalmente, tampoco se pronuncia expresamente, respecto a última recomendación, relativa a la propuesta de que la Conferencia Sectorial de Igualdad evalúe en todas las Comunidades Autónomas el funcionamiento del sistema de Acreditación/Información del Título desde su implantación.

Por último, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se ha comprometido a agilitzar y simplificar el procedimiento de acreditación de situación de víctima de violencia de género, y ha colaborado con esta institución,

Núm. de reg. 02/05/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este document ha estat firmat electrònicament el 02/05/2024 a les 13:02

donat resposta als requeriments efectuats.

Des d'esta institució realitzarem un seguiment atent del pla d'actuació a què fa referència l'Administració, i de les mesures anunciades per a facilitar el citat títol acreditatiu.

En atenció al que s'ha exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta Resolució a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

dando respuesta a los requerimientos efectuados.

Desde esta institución realizaremos un atento seguimiento del plan de actuación al que hace referencia la Administración, y de las medidas anunciadas para facilitar el citado título acreditativo.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.