

LAS USUARIAS DE LOS CENTROS MUJER 24 HORAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Resumen

El objetivo de esta comunicación es revelar la problemática y características sociodemográficas de las mujeres que sufren violencia atendidas en los Centros Mujer 24 Horas de la Comunidad Valenciana. Para ello, se han analizado los datos estadísticos de las memorias de los mencionados centros entre los años 2006 y 2015. Respecto a los resultados, cabe señalar, que la mayor proporción de usuarias tanto del servicio de atención directa como telefónica tiene entre 31 y 40 años, hijas/os a cargo, dependencia económica o ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional y han sufrido, principalmente, violencia física y psíquica, seguida de psíquica y, en mucha menor proporción, sexual, y, aunque, mayoritariamente se trata de mujeres españolas, las extranjeras están sobre-representadas.

Palabras clave

Centro Mujer 24 Horas, violencia contra las mujeres, atención directa, atención telefónica, datos cuantitativos.

Las usuarias de los Centros Mujer 24 Horas de la Comunidad Valenciana

Introducción

El objetivo de esta comunicación es realizar una aproximación a la problemática y características sociodemográficas de las mujeres atendidas en los centros Mujer 24 Horas de la Comunidad Valenciana (en adelante CM24H). Para ello, se ha utilizado una metodología de índole cuantitativa y se ha realizado un análisis de los datos estadísticos de las memorias de los mencionados centros entre los años 2006-2015. Los CM24Hs son un recurso público, aunque de gestión privada, cuya finalidad es prestar atención integral a las mujeres que sufren malos tratos físicos, psíquicos y sexuales. La atención tanto directa como telefónica (servicio de atención gratuita autonómica 900.58.08.88 y

servicio de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género 016) es realizada por un equipo multidisciplinar, formado por trabajadoras sociales, psicólogas y abogadas. Existen cuatro centros: dos en la provincia de Alicante (ciudad y Denia), uno en Castellón y otro en Valencia, que prestan el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, a excepción de Denia (que lo hace de lunes a viernes de 08,00 a 22,00 horas).

1. Material y método

Aunque muy escuetamente, con el objetivo de partir de un marco común de interpretación y análisis, se presentan las tres principales definiciones normativas de violencia contra las mujeres. Así, una de las más importante es la de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la ONU (1994), por la que se entiende *“todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”*.

Así, los tipos o manifestaciones que dicha normativa internacional tiene en consideración son la violencia física, psíquica y sexual que se ejerce contra las mujeres en los ámbitos de la familia, de la comunidad en general y la tolerada o permitida tolerada por el Estado.

Por su parte, la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (2004)¹, define la violencia de género como *“la que se ejerce contra las mujeres por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia”*. Los tipos o manifestaciones que señala la mencionada norma son los malos tratos físicos, psíquicos y sexuales que se producen tanto en el espacio público como en el privado.

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

Finalmente, la Ley Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana (2012)², considera en particular y sin carácter excluyente que la violencia sobre la mujer se enmarca dentro de las siguientes manifestaciones: violencia física, psíquica, sexual, económica (toda aquella limitación, privación no justificada legalmente o discriminación en la disposición de sus bienes, recursos patrimoniales o derechos económicos, comprendidos en el ámbito de convivencia de la pareja o en los casos de ruptura de la relación), mutilación genital femenina u otras prácticas tradicionales y/o culturales nocivas o perjudiciales para las mujeres y niñas y, finalmente, la trata de mujeres y niñas (captación, transporte, traslado, acogida o recepción de mujeres, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, con fines de explotación sexual), en cualquier ámbito social.

Por otra parte, la metodología utilizada en este trabajo ha sido de índole cuantitativa. Se ha analizado la información estadística de las memorias de los CM24H entre los años 2007 (que aporta, también, alguna información del año 2006) y 2015. Este periodo temporal permite conocer tanto la cantidad de usuarias atendidas, como la problemática y características sociodemográficas, así como su evolución.

2. Resultados

Número de nuevas usuarias

En primer lugar, vamos a ver el número de nuevos casos atendidos entre los años 2006 y 2015. Los datos se exponen en la tabla 1.

² Ley 7/2012, de 23 de noviembre, Integral contra la Violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Tabla 1. Mujeres que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2006-2015.

AÑO	N	%
2006	1978	9,3
2007	1911	9,0
2008	2248	10,6
2009	2125	10,0
2010	2163	10,2
2011	2161	10,2
2012	2008	9,5
2013	2114	10,4
2014	2187	10,3
2015	2158	10,2
TOTAL	21053	100

Fuente: elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Entre los años 2006 y 2015 han sido atendidas 21.053 nuevas usuarias, una media anual de 2.105, mensual de 175 y diaria de 25. Como podemos observar, la cantidad aumenta y disminuye de forma asistemática a lo largo del periodo analizado, el año que más mujeres fueron atendidas fue 2008 (2.248) y el que menos 2007 (1.911).

Los agresores

Respecto a los agresores, cabe señalar que las memorias de los primeros años, es decir, 2007 y 2008, dan datos globales de las mujeres atendidas y sólo de los principales agresores, en las memorias a partir de 2009, esta información se da por tipo de maltrato y lo dividen entre mujeres mayores y menores de edad. Pero además, por una parte, no consta esta información respecto a la violencia sexual, ni de unas ni de otras y, por otra, si bien la pareja o expareja son un ítem en todos los casos, respecto a otros tipos de agresores cada año utilizan unos ítems distintos; en unos casos hijos, padres u otros familiares por separado y en otros todos los familiares juntos, por lo que hemos tenido que agruparlo y es imposible analizar esta cuestión de forma separada. Vamos a ver lo datos entre los años 2007 y 2015 en la tabla 2.

Tabla 2. Agresores de las mujeres que acuden por primera vez al CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	PAREJA		EXPAREJA		OTROS	
	N	%	N	%	N	%
2007	1011	52,9	-	-	-	-
2008	1604	71,3	-	-	-	-
2009	1484	69,8	466	21,7	70	3,4
2010	1542	71,2	477	22,0	56	2,5
2011	1555	71,9	472	21,8	55	2,5
2012	1421	70,7	481	24	43	2,2
2013	1457	68,9	500	23,6	77	3,6
2014	1578	72,2	487	22,3	45	2,1
2015	1580	73,2	453	21	53	2,3

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Como se puede ver en la tabla, durante el periodo de tiempo analizado, y sin lugar a dudas, la persona que ejerce la violencia contra las mujeres que acuden a los CM24H, es, principalmente, su pareja, seguida de su expareja y, en muchísima menor medida, el agresor es algún miembro de la familia: hijo, padre, hermano u otro familiar. Así, prácticamente el 70% de las mujeres sufren violencia por parte de su pareja y poco más de 20% por parte de su expareja.

Tipología de la violencia

Respecto a los tipos de malos tratos, cabe señalar, que los CM24H utilizan una tipología que no se contempla la posibilidad de violencia física solamente. Este criterio es defendido por distintas/os autoras/es, que consideran que las mujeres maltratadas físicamente también lo son psíquicamente, pues todas las personas nos sentimos humilladas si nos maltratan (Dutton y Golant, 1995, citados en Fontanil *et al.*, 2004). Así, clasifican la violencia en malos tratos físicos y psíquicos, psíquicos y sexuales, de los que a su vez diferencian agresión, abuso y acoso en el ámbito laboral. Vamos a exponer los datos entre los años 2007 y 2015, en la tabla 3.

Tabla 3. Malos tratos sufridos por las mujeres que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2007-2015.

AÑO	FÍSICOS Y PSÍQUICOS		PSÍQUICOS		SEXUALES	
	N	%	N	%	N	%
2007	1262	66,0	548	28,7	101	5,3
2008	1527	67,8	632	28,2	89	3,9
2009	1379	64,9	641	30,2	105	4,9
2010	1423	65,8	652	30,1	88	4,0
2011	1474	68,2	608	28,1	79	3,7
2012	1350	67,2	595	29,6	63	3,1
2013	1393	65,9	641	30,3	80	3,8
2014	1480	67,7	630	28,8	77	3,5
2015	1468	68,0	618	28,6	72	3,4

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Durante todo el periodo temporal analizado, la violencia que en mucha mayor proporción dicen haber sufrido las mujeres es física y psíquica, seguida de la psíquica y en muchísima menor medida sexual. Así, casi el 70% de las mujeres han sufrido malos tratos físicos y psíquicos, y casi el 30% psíquicos y solamente una pequeñísima proporción sexuales.

Tipos de violencia sexual

Los tipos de malos tratos sexuales sufridos entre los años 2007 y 2015 (las memorias no facilitan esta información del año 2008), se exponen en la tabla 4.

Tabla 4. Tipología de los malos tratos sexuales que sufren las mujeres que acuden por primera vez al CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	AGRESIÓN		ABUSO		ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL	
	N	%	N	%	N	%
2007	67	3,5	21	1,1	13	0,7
2008	-	-	-	-	-	-
2009	55	2,6	37	1,7	13	0,6
2010	47	2,2	27	1,2	14	0,6
2011	38	1,8	29	1,3	12	0,6
2012	22	1,1	24	1,2	17	0,8
2013	46	2,2	30	1,4	4	0,2
2014	35	1,6	38	1,7	4	0,2
2015	32	1,5	32	1,5	8	0,4

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Como podemos observar, las mujeres dicen haber sufrido, en mayor medida, violencia sexual, seguida del abuso sexual y, en menor proporción, acoso sexual en el ámbito laboral.

Denuncias interpuestas

Respecto a las denuncias que han interpuesto las mujeres atendidas entre los años 2006 y 2015, se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Denuncias interpuestas por las mujeres atendidas por primera vez en los CM24H, entre los años 2006-2015

AÑO	NO		SÍ	
	N	%	N	%
2006	1074	54,3	904	45,7
2007	989	51,8	922	48,2
2008	1095	48,7	1153	51,3
2009	1015	47,8	1110	52,2
2010	959	44,3	1204	55,7
2011	1010	46,8	1151	53,2
2012	899	44,8	1109	55,2
2013	928	43,9	1186	56,1
2014	894	40,9	1293	59,1
2015	808	37,4	1350	62,6

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

El número de denuncias interpuestas aumenta de forma sistemática, a excepción del año 2011. Así, los primeros años analizados no llegaba a la mitad de las mujeres y en los últimos años prácticamente lo hace el 60%.

Órdenes de protección solicitadas

Respecto a las órdenes de protección, las memorias entre los años 2007 y 2015, tan solo dicen tener constancia de las solicitadas, los datos que se exponen en la tabla 6.

Tabla 6. Constancia de las órdenes de protección solicitadas por las mujeres atendidas por primera vez en los CM24H entre los años 2007-2015

AÑO	SI		NO	
	N	%	N	%
2007	414	21,6	1497	78,3
2008	518	23,0	1730	77,0
2009	597	28,1	1528	71,9
2010	697	32,2	1466	67,8
2011	584	27,0	1577	73,0
2012	786	39,1	1222	60,9
2013	868	41,1	1246	58,9
2014	861	39,4	1326	60,6
2015	996	46,2	1162	53,8

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Tal y como podemos observar, el número de órdenes de protección, aunque de forma asistemática, aumenta en los últimos años respecto a los primeros, de manera que, sí en los primeros años solicitaba orden de protección poco más del 20% de las mujeres, en el último se va acercando a la mitad.

Edad de las mujeres

Respecto a las características sociodemográficas de las mujeres atendidas entre los años 2007 y 2015 en los CM24H, en primer lugar, se presenta la edad, en la tabla 7.

Tabla 7. Edad de las mujeres usuarias de los centros

AÑO	-de 18		18-25		26-30		31-40		41-50		51-60		61-70		+de 70	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2007	37	5,2	318	16,6	355	18,6	659	34,5	350	18,3		6,4		5,2		0,6
2008	38	1,5	-	17,7	-	18,8	-	33,9	-	19	-	5,8	-	2,5	-	5,8
2009	40	1,9	365	17,2	359	16,9	735	34,6	427	20,1	133	6,2	54	2,5	12	0,6
2010	38	1,8	369	17,1	360	16,6	757	35,0	428	19,8	141	6,5	55	2,5	15	0,7
2011	24	1,1	368	17,0	327	15,1	756	35,0		21,3	163	7,5	49	2,3	14	0,6
2012	39	1,9	312	15,6	310	15,5	697	34,7	426	21,2	149	7,4	59	2,9	16	0,8
2013	51	2,4	324	15,3	301	14,2	705	33,3	500	23,7	153	7,2	71	3,4	9	0,4
2014	71	3,2	301	13,8	276	12,6	771	35,3	516	23,6	182	8,3	47	2,1	23	1,1
2015	66	3,1	365	16,9	251	11,6	755	35,0	478	22,2	166	7,7	50	2,3	27	1,3

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Sin lugar a dudas, y cómo podemos comprobar, la violencia afecta a las mujeres de todas las edades. Aunque, el intervalo de edad que la sufren en mayor proporción es el de 31 a 40, seguido del intervalo de edad de 41-50. Así, las mujeres de entre 31 y 50

suman más de la mitad de total. Aunque también hay mayores de 70 años y, cada vez, más menores de 18, disponemos de datos específicos de estas últimas, lo vemos a continuación.

Tipos de violencia que sufren las mujeres menores de edad

Vamos a ver la tipología de violencia que entre los años 2007-2015 sufren las menores de 18 años que acuden a los CM24H por primera vez en la tabla 8.

Tabla 8. Tipología de violencia que sufren las menores de edad entre los años 2007-2015

AÑO	FISICOS Y PSIQUICOS	PSÍQUICOS	AGRESIÓN SEXUAL	ABUSO SEXUAL	ACOSO SEXUAL
	N	N	N	N	N
2007	20	5	9	3	-
2008	18	5	5	5	5
2009	25	6	1	8	-
2010	27	7	4	-	-
2011	16	1	2	5	-
2012	24	5	3	7	-
2013	31	6	4	10	-
2014	38	10	7	16	-
2015	39	14	5	8	-

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Al igual que las mujeres mayores, las menores sufren, sobre todo, malos tratos físicos y psíquicos, seguidos de psíquicos y, en menor medida, sexuales, y de éstos, especialmente, abuso sexual.

Los agresores de las menores

Al igual que en el caso de conjunto de mujeres y menores, no tenemos datos de los agresores que ejercen la violencia sexual contra las menores, tan sólo de los que las maltratan física o psíquicamente, se presentan en la tabla 9.

Tabla 9. Agresores de las mujeres menores de edad que acuden por primera vez entre los años 2009 y 2015.

AÑO	PAREJA	EXPAREJA	OTROS
	N	N	N
2009	15	11	5
2010	23	9	2
2011	14	3	-
2012	16	8	5
2013	19	5	13
2014	31	12	5
2015	39	12	2

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Como podemos observar, los datos son claros, sin lugar a dudas, los hombres que más ejercen violencia contra las menores, o sobre las que acuden a los CM24H, al igual que contra las mujeres mayores, son sus parejas y, seguidamente, sus exparejas.

Existencia de hijas/os

Respecto a la descendencia de las nuevas usuarias de los CM24H entre los años 2007 y 2015, los datos se presentan en la tabla 10.

Tabla 10. Hijas/os de las mujeres que acuden por primera vez entre los años 2007 y 2015.

AÑO	NO		SI	
	N	%	N	%
2007	464	24,3	1447	75,7
2008	495	22,0	1753	78,0
2009	496	23,3	1629	76,7
2010	491	22,7	1672	77,3
2011	500	23,1	1661	76,9
2012	477	23,8	1531	76,2
2013	519	24,6	1595	75,4
2014	538	24,6	1649	75,4
2015	567	26,3	1591	73,7

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Como podemos ver, casi el 80% de las mujeres usuarias del servicio tienen hijas/os y poco más de 20% no tienen.

Número de hijas/os de las mujeres

Respecto a las cargas familiares, también disponemos de información de la cantidad de hijas/os que tienen las usuarias entre los años 2007 y 2015, aunque las memorias utilizan muchos más ítems, para simplificar, los datos se han agrupado entre uno a más de tres, tabla 11.

Tabla 11. Número de hijas/os de las mujeres que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	UNA/O		DOS		TRES O +	
	N	%	N	%	N	%
2007	602	41,6	533	36,8	312	21,6
2008	700	39,9	682	38,9	371	21,2
2009	665	40,8	611	37,5	353	21,7
2010	706	42,2	657	39,3	309	18,6
2011	684	41,2	650	39,1	327	19,6
2012	625	40,8	587	38,3	319	20,8
2013	656	41,1	655	41,1	284	17,8
2014	678	41,1	660	40,0	311	18,9
2015	654	41,1	588	37,0	349	21,9

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Así, poco más de 40% de las mujeres tienen una/un hijo, poco menos de 40% tienen 2 y el 20% más de tres. De manera que el 60% de las usuarias tiene más de dos hijas/os.

Nivel de estudios

Por su parte, y en relación a los estudios, los datos entre los años 2007 y 2015 se presentan en la tabla 12.

Tabla 12. Nivel de estudios de las mujeres que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	SIN ESTUDIOS		PRIMARIA		SECUNDARIA		UNIVERSITARIA		NO CONSTA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2007		7,1		44,1		30,2	255	13,3		5,3
2008	6	5,4		39,6		33,7		11,8		8,8
2009	116		794	37,3	749	35,4	268	12,6	198	9,3
2010	11	5,1	815	37,7	764	35,2	262	12,3	207	9,6
2011	119	5,5	872	40,3	775	35,8	279	12,8	116	5,4
2012	122	6,1	794	39,6	731	36,3	249	12,4	112	5,6
2013	114	5,4	820	38,8	588	37,3	279	13,2	113	5,3
2014	135	6,2	807	36,9	863	39,4	275	12,6	106	4,8
2015	125	5,8	766	36,8	872	40,4	323	14,5	85	3,9

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Una minoría de las mujeres que no llega a 10% no tiene estudios y, junto con ellas, casi 40% sólo tiene estudios primarios; así, conforman casi la mitad de las usuarias. Aproximadamente el 40% tiene estudios secundarios y poco más de 10% universitarios. De una minoría de mujeres no se tienen esta información, según señalan las memorias, por problemas de idioma.

Ingresos económicos

Respecto a los ingresos económicos de las usuarias en los CM24H entre los años 2007 y 2015, los datos se presenta en la tabla 13.

Tabla 13. Ingresos económicos de las mujeres atendidas por primera vez en los CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	TRABAJO REMUNERADO		PENSIONES Y PRESTACIONES		SIN INGRESOS	
	N	%	N	%	N	%
2007	1007	52,7	238	12,4	666	34,8
2008	1021	45,4	353	15,4	872	38,8
2009	904	42,5	498	24,8	760	35,8
2010	816	37,7	612	27,3	800	37,0
2011	821	38,0	445	21,6	832	38,5
2012	700	34,7	1307	65,0	827	41,2
2013	717	33,9	539	25,5	889	42,1
2014	721	33,0	528	24,0	969	44,3 ³
2015	738	34,2	512	23,7	945	43,8

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Estos datos nos aportan una información alarmante en varios sentidos; primero, cada vez son menos las mujeres que tienen trabajo remunerado y, por lo tanto, cada año más mujeres son más dependientes económicamente. En el año 2007, más de la mitad tenían trabajo remunerado, en la actualidad sólo poco más de 30%. Por otra parte, los últimos años casi se dobla el número de mujeres que cobran prestaciones y pensiones, casi 30% y ello supone que también son dependientes económicamente, asimismo, aumenta considerablemente la proporción de mujeres que no tienen ingresos a más del 40%.

Cantidad económica de los ingresos

Las memorias, también, dan información de la cantidad económica de los ingresos de las mujeres que tienen trabajo remunerado o algún otro tipo de ingreso económico, bien sea de prestaciones o pensiones, los datos se exponen en la tabla 14.

³ Error en la memoria, pues da un total de 2.225.

Tabla 14. Cantidad de los ingresos económicos de las mujeres que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2009 y 2015.

AÑO	MENOS DEL SMI (648,60 €)		SMI (648,60 €)		ENTRE 648,61 Y 900		ENTRE 900,01 Y 1.200		MÁS DE 1.200		NO CONSTA	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2009	417	19,6	191	9,0	306	14,4	251	11,8	171	8,0	29	1,4
2010	549	25,4	70	3,2	348	16,1	227	10,5	141	6,5	28	1,3
2011	569	26,3	56	2,6	331	15,3	217	10,0	135	6,2	21	1,0
2012	532	45,0	35	3,0	256	21,7	200	16,9	131	11,1	27	2,3
2013	619	50,5	52	4,2	234	19,1	163	13,3	143	11,7	14	1,1
2014	656	53,9	37	3,0	208	17,1	167	13,7	118	9,7	32	2,6
2015	639	52,7	34	2,8	212	17,5	183	15,1	144	11,9	1	0,1

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

De las mujeres que tienen ingresos, en los últimos años, más de la mitad no llega al salario mínimo interprofesional (SMI) y el 20% no llega a los 900 euros, sólo poco más de 20% tiene unos ingresos superiores a 900 euros y sólo poco más de 10% superiores a 1.200 euros. Así, en los tres últimos años, los ingresos de más de la mitad de mujeres son inferiores al SMI.

Procedencia territorial de las mujeres

Entre los años 2007 y 2015 a los CM24H han acudido tanto mujeres españolas como extranjeras, los datos se presentan en tabla 15.

Tabla 15. Procedencia territorial de las mujeres que acuden a los CM24H entre los años 2007 y 2015.

AÑO	ESPAÑOLAS		EXTRANJERAS	
	N	%	N	%
2007	1284	67,2	627	32,8
2008	1459	64,9	789	35,1
2009	1467	69,0	658	31,0
2010	1451	67,1	712	32,9
2011	1.525	70,6	636	29,4
2012	1.437	71,6	571	28,4
2013	1.564	74,0	550	26,0
2014	1.679	76,8	508	23,2
2015	1617	74,9	541	25,1

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Como podemos observar, la población de mujeres extranjeras ha disminuido de forma sistemática durante el periodo temporal analizado. Así, los primeros años constituían casi el 30% de las usuarias del servicio y actualmente el 25%.

Lugar de procedencia de las mujeres extranjeras

En cuanto al lugar concreto de procedencia de las mujeres extranjeras tenemos los datos entre los años 2009 y 2015, se presentan en la tabla 16.

Tabla 16. Lugar de procedencia de las mujeres extranjeras que acuden por primera vez a los CM24H entre los años 2009 y 2015.

AÑO	LATINO AMÉRICA		EUROPA		EUROPA COMUNITARIA		EUROPA NO COMUNITARIA		ÁFRICA		ASIA	
	N	%	N	%	%		N	%	N	%	N	%
2009	322	49	229	34,8	193,9	84,7	35,0	15,3	104	15,8	3	0,5
2010	309	43,4	267	37,5	217,8	81,6	49,1	18,4	130	18,3	6	0,8
2011	290	45,6	238	37,4	213,9	89,9	24,0	10,1	96	15,1	6	1,9
2012	242	42,4	207	36,2	175,9	85	31,0	15	110	19,3	11	1,9
2013	221	40,2	226	41,1	192	85,0	34,0	15	91	16,5	11	2
2014	177	34,8	224	44,1	193	86,2	31,0	13,8	98	19,3	9	1,8
2015	172	31,8	240	44,4	190	79,2	50,0	20,8	118	21,8	11	2

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Desde el año 2009, la mayor proporción de mujeres extranjeras eran latinoamericanas, representando casi la mitad, pero, éstas han ido disminuyendo de forma progresiva dejando de ser la mayoría en 2013. Actualmente, sólo representan poco más del 33%. A partir de 2013, son las europeas, sobre todo, comunitarias (especialmente las rumanas) las que representan a la mayoría de las mujeres extranjeras, aunque van en aumento las procedentes de la Europa extracomunitaria y, también, las africanas (mayoritariamente marroquíes) que ya representan más de 20% de las extranjeras usuarias del servicio; asimismo, las asiáticas representan una pequeña minoría, aunque, también en aumento.

Diversidad Funcional

Las memorias facilitan datos de las mujeres que acuden a los CM24H con algún tipo de diversidad funcional, entre los años 207 y 2015, se exponen en la tabla 17.

Tabla 17. Mujeres que acuden por primera vez a los CM24H con algún tipo de diversidad funcional entre los años 2007 y 2015.

AÑO	N	%
2007	86	4,5
2008	89	3,9
2009	88	4,1
2010	69	3,2
2011	78	3,9
2012	64	2,9
2013	81	3,8
2014	95	4,3
2015	124	5,7

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

De manera que, una minoría de mujeres que aumenta y disminuye de forma asistemática y que representa alrededor del 5% de las mujeres atendidas en el servicio tiene algún tipo de diversidad funcional.

Derivaciones de las usuarias a los centros residenciales de los servicios sociales o centros de protección

Siguiendo las memorias del CM24H, una de las intervenciones que desde el servicio se realiza son las derivaciones de las mujeres a los distintos centros residenciales. Aunque no es una información que las memorias faciliten todos los años, tenemos los datos de algunos, se presentan en la tabla 18.

Tabla 18. Derivación de las mujeres que acuden por primera vez a los CM24H a los centros residenciales de servicios sociales entre 2007 y 2015.

AÑO	N	%
2007	274	14,3
2008	296	13,1
2009	-	-
2010	202	9,3
2011	-	-
2012	150	7,5
2013	157	7,4
2014	193	8,8
2015	187	8,6

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Las mujeres que son ingresadas en los centros residenciales de servicios sociales representan, los primeros años, casi 15% y en los últimos no llega al 10%. Aunque, desde 2007 hasta 2012 se aprecia un descenso considerable, en 2014 vuelve a aumentar.

2.1. Atención telefónica

En relación a la atención telefónica, los CM24H atienden dos tipos de teléfono, el servicio de atención telefónica autonómico gratuito (900 580 888) y las derivaciones del teléfono de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género estatal (016).

2.1.1. Atención telefónica 900 580 888

Número de llamadas

Tabla 19. Atenciones telefónicas realizadas en los CM24h al teléfono gratuito 900 580 888 entre 2006 y 2015.

AÑO	N	%
2006	30028	8,7
2007	33813	9,9
2008	38046	11,1
2009	30904	9,0
2010	33606	9,8
2011	33009	9,6
2012	33440	9,7
2013	34473	10,1
2014	36171	10,5
2015	37811	11,0
TOTAL	341301	100

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Durante los últimos 10 años, se han realizado 341.301 llamadas al servicio de atención telefónica gratuito, una media anual de 34.130. Así, aunque el año que más llamadas se realizaron fue 2008, a partir de 2012 se aprecia un aumento continuado de la proporción de llamadas realizadas.

Personas que contactan

Respecto a las personas que contactan con este servicio de atención telefónica, tenemos información entre los años 2009 y 2015, se presenta en la tabla 20.

Tabla 20. Personas que contactan con el teléfono gratuito al 900580888 entre los años 2009 Y 2015

AÑO	VÍCTIMAS VIOLENCIA GÉNERO		PROFESIONALES		OTRAS PERSONAS (FAMILIA, AMISTADES...)	
	N	%	N	%	N	%
2009	20197	65,4	6104	19,7	4603	14,9
2010	22211	66,1	6154	18,3	5241	15,6
2011	22425	67,9	5334	16,1	5250	15,9
2012	23007	68,8	5924	17,7	4509	13,5
2013	24244	70,3	5930	17,2	4299	12,5
2014	24992	69,1	5911	16,3	5268	14,6
2015	27692	73,2	5325	14,1	4794	12,7

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Así durante el periodo temporal analizado, el número de llamadas aumenta año tras año; por su parte, el 70% de las llamadas la realizan las propias interesadas y el resto, en descenso, profesionales y otras personas (familia, amistades).

Problemática atendida

Las llamadas de las mujeres que se ponen en contacto telefónico por primera vez con los CM24H, según el tipo de violencia que dicen haber sufrido se expone a continuación en la tabla 21.

Tabla 21. Tipos de malos tratos que sufren las mujeres atendida por primera vez en el servicio de atención telefónica entre los años 2009 y 2015.

AÑO	MALOS TRATOS FÍSICOS/PSÍQUICOS		MALOS TRATOS PSÍQUICOS		AGRESIÓN SEXUAL		ABUSO SEXUAL			ACOSO SEXUAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
2009	3211	1.935	60,3	1,176	36,6	54	1,7	27	0,8	19	0,6
2010	3177	1.786	56,2	1,311	41,3	44	1,4	18	0,6	18	0,6
2011	3184	1.675	52,6	1,443	45,3	38	1,2	20	0,6	8,0	0,2
2012	2696	1.438	53,3	1,201	44,5	32	1,2	15	0,6	10	0,4
2013	2859	1.441	50,4	1,351	47,2	39	1,4	20	0,7	8,0	0,3
2014	3246	1.627	50,1	1,545	47,6	31	1,0	32	1,0	11	0,3
2015	3180	1.675	52,7	1,432	45,0	37	1,2	26	0,8	10	0,3

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Así, como podemos ver, al igual que las mujeres que acuden a los CM24H, y aunque parece apreciarse un descenso, más de la mitad dicen sufrir malos tratos físicos y psíquicos, y poco menos de la mitad, y en aumento, malos tratos psíquicos, y una pequeña proporción sexuales, y, de éstos, sobre todo, agresiones.

3.2.2. Servicio atención telefónica 016

Número de atenciones telefónicas

A partir del año 2010, las memorias del CM24H, dan información de las llamadas que el servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género 016, ha derivado al servicio de atención telefónica de los CM24H, los datos se exponen en la tabla 22.

Tabla 22. Atenciones telefónicas del 016 entre los años 2010 y 2015.

AÑO	N	%
2010	4152	14,5
2011	4872	17,0
2012	4016	14,0
2013	4151	14,5
2014	5686	19,8
2015	5716	19,9
TOTAL	28593	100

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Durante el periodo temporal analizado, se han realizado una media anual de 4.765 llamadas, lo que supone una media mensual de 397 y 13 diarias. Aunque, las llamadas aumentan y disminuyen de forma asistemática, en los últimos años se aprecia un aumento en relación a los anteriores; así, el año que más llamadas se han realizado es 2015 y el que menos 2012.

Personas que contactan

Las memorias facilita información de las personas que entre los años 2010 y 2015 contactan con el servicio de atención telefónica de información y asesoramiento jurídico 016 derivado a los CM24H, los datos se exponen en la tabla 23.

Tabla 23. Personas que realizan las llamadas al 016 entre los años 2010 y 2015.

AÑO	INTERESADA		FAMILIARES		OTROS	
	N	%	N	%	N	%
2010	3210	77,3	546	13,2	396	9,5
2011	3652	74,9	673	13,8	547	11,2
2012	3130	77,9	510	12,7	376	9,3
2013	3266	79,2	542	13,0	343	8,2
2014	4649	81,8	603	10,6	434	7,6
2015	4560	79,8	606	10,6	550	9,6

Fuente: Elaboración propia a partir de las memorias de los CM24H.

Las propias interesadas son las que realizan las llamadas y, en segundo lugar, los familiares. De hecho, han ido en aumento las llamadas realizadas por las mujeres, situándose en los últimos años en el 80% y han descendido las de las y los familiares, que en los últimos años representan un 10%; una pequeña proporción que no llega al 10% corresponde a llamadas realizadas por otros, de los que las memorias no dan ningún tipo de información.

3. Conclusiones

Entre los años 2006 y 2015, un total de 21.053 mujeres han sido atendidas por primera vez en los CM24H de la Comunidad Valenciana. La persona que ejerce la violencia contra ellas es, principalmente, su pareja, seguida de su expareja y en muchísima menor medida, el agresor es algún otro miembro de la familia (hijo, padre, hermano u otro familiar). El principal tipo de violencia que dicen haber sufrido las mujeres atendidas es la violencia física y psíquica, seguida de únicamente psíquica y en mucha menor proporción sexual. En este sentido, cabe señalar, que este tipo de violencia quizá esté supeditado a bajas tasas de revelación, ya que muchas mujeres no reconocen la violencia sexual ejercida por sus parejas o exparejas (Moriana, 2015). De manera que, los agresores de las mujeres que acuden a este servicio son sus parejas o exparejas, es

decir los hombres con el que tienen una relación sentimental y un proyecto de vida común.

Por su parte, a lo largo del periodo analizado y a diferencia de las interpuestas por las mujeres de la Comunidad Valenciana, que han descendido desde el año 2011 hasta el año 2013 (Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer, 2015), las denuncias interpuestas por las mujeres que acuden a los CM24H han ido en aumento, lo mismo pasa con las órdenes de protección. Como señala Juliano (2004), que aumente el número de denuncias supone que las mujeres cada vez son más conscientes de sus derechos.

Por otra parte, y en referencia a las características sociodemográficas, aunque se trata de mujeres de todas las edades, la mayor proporción se sitúa en la franja de 31-40 años. Por su parte, al igual que las mayores, las menores de edad, sufren, sobre todo, malos tratos físicos y psíquicos y los agresores también son, principalmente, sus parejas y exparejas. La inmensa mayoría de las mujeres tiene hijas/os y más de la mitad más de dos. Las/os hijas/os son una de las barreras detectadas por las profesionales de los centros de protección que impiden o dificultan escapar a las mujeres de la violencia de género (Morianana, 2015).

En cuanto al nivel de instrucción, 9 de cada 10 usuarias no tienen estudios o sólo primarios y secundarios y sólo un 1 de cada 10 universitarios. Respecto a los ingresos económicos, cada vez son menos las mujeres que tienen trabajo remunerado y, por lo tanto, cada vez son más dependientes económicamente. En los últimos años, ha aumentado el número de mujeres que cobran prestaciones y pensiones, y la proporción de mujeres que no tienen ingresos. Pero además, más de la mitad de mujeres que tienen ingresos, éstos son inferiores al salario mínimo interprofesional. La falta de recursos económicos es otra de las barreras que impide o dificulta a las mujeres escapar de la violencia de género (Morianana, 2015).

Por su parte y respecto a la procedencia de las mujeres, se trata de españolas mayoritariamente, aunque las extranjeras están sobrerrepresentadas. Han ido disminuyendo las latinoamericanas y han aumentado las europeas y africanas. También

acuden a los CM24H un pequeño porcentaje de mujeres con diversidad funcional. Respecto al ingreso de mujeres en centros de protección, aunque ha ido en descenso los dos últimos años, se sigue institucionalizando casi al 9% de las atendidas en los CM24H por proceso de exclusión social, es decir, porque no tienen donde vivir ni a nadie que las pueda acoger.

En lo que a la atención telefónica hace referencia y más concretamente al servicio autonómico, las llamadas han ido en aumento y, en los últimos 10 años, han recibido 341.301. Así mismo, ha aumentado la proporción de llamadas realizadas por las propias interesadas, que son las que realizan la gran mayoría de las mismas. Respecto a la problemática atendida telefónicamente, al igual que en la atención directa, la mayor proporción de mujeres dicen sufrir violencia física y psíquica, seguida de psíquica y en menor medida sexual.

Por su parte el servicio de atención telefónica 016, durante los últimos 6 años ha atendido una media anual de 4.765 llamadas y al igual que en el servicio telefónico anterior, la gran mayoría realizadas por las propias interesadas.

Desde el enfoque interseccional, cuando las situaciones de violencia se relacionan con otros ejes de desigualdad como la clase social, es decir con pobreza y la exclusión social, aparece la encrucijada de violencia de la que las niñas y mujeres sin recursos no pueden escapar, porque la violencia les aboca a importantes procesos de exclusión y ésta, a su vez, les impide escapar de la violencia. Por ello, aunque la violencia contra las mujeres afecta a las mujeres y niñas de todas las clases sociales, no a todas les afecta de la misma manera.

Para Santa Cruz (2014), las representaciones textuales hacen referencia a la vulnerabilidad de las mujeres migrantes en el Estado español sin un cuestionamiento de los mecanismos generadores de desigualdad, discriminación y la responsabilidad de quien discrimina. Así, la categoría “mujer migrada” las construye y nombra como víctimas, sumisas e indefensas a las que hay que proteger invisibilizando sus historias, sus agencias y su heterogeneidad. Pero además, en España mucha gente cree que la culpa del aumento de la violencia la tienen las personas migrantes de países

empobrecidos y atrasados. Sin embargo, Europa no están en absoluto exenta de esta problemática, los datos estadísticos son evidentes en este sentido.

Ahora bien, lo que sí marca una diferencia para las mujeres migrantes en el Estado español es la situación documental irregular, porque tienen muy complicado acceder al trabajo remunerado con los correspondientes derechos sociales y a la protección social. Así mismo, cuando denuncian la violencia sufrida obtienen autorización de residencia temporal provisional por razones humanitarias, aunque sin derecho a permiso de trabajo. Incluso, con sentencia judicial firme el permiso de residencia y de trabajo es provisional (para cinco años). Pero además, es necesario tener en cuenta las repercusiones concretas que puede tener una sentencia judicial firme desfavorable.

Para finalizar, es necesario volver a subrayar que para las mujeres tanto migrantes como españolas en situaciones de pobreza y exclusión social que sufren malos tratos en sus relaciones de pareja, la posibilidad de escapar de ella y el logro de su autonomía y empoderamiento está estrechamente relacionada con el acceso efectivo a todos recursos sociales que necesiten: económicos, de vivienda, formativos, laborales, sanitarios, colegios, escuelas infantiles, ludotecas, servicios sociales, atención psicológica, legal, etc. y con la eliminación de todos los obstáculos que imposibiliten la satisfacción real de todas sus necesidades, como el permiso de residencia y trabajo incondicional. Porque en la medida que la falta o la inadecuada ayuda pública impide o dificulta a las mujeres escapar de la violencia, sufren también revictimización o violencia institucional, en el sentido de permitida y tolerada por el Estado.

Así mismo, es absolutamente necesaria una educación en igualdad en todos los niveles y ámbitos, que rechace un sistema sexo género que normaliza la subordinación y la violencia contra las mujeres. Se trata de una cuestión de justicia social y de derechos humanos de las mujeres, que necesitan y merecen una vida libre de violencias.

Bibliografía

CENTRO MUJER 24 HORAS. “Informe anual de los Centro Mujer 24 Horas Valencia, Castellón y Alicante y Centro Mujer Denia (2009-2015).

CENTRO MUJER 24 HORAS. Memoria anual del Centro Mujer 24 Horas (2007 y 2008).

JULIANO, Dolores (2004). *Excluidas y marginadas*. Madrid. Feminismos. Cátedra.

FONTANIL, Yolanda; EZAMA, Esteban; FERNÁNDEZ, Roxana (2004): “Generación y regeneración de la violencia contra las mujeres”. *Cuadernos de Psiquiatría Comunitaria*. Volumen 4, nº 1, págs. 37-52.

MORIANA, Gabriela (2015). “Barreras para escapar de la violencia de género: la mirada de las profesionales de los centros de protección de mujeres”. *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 28-1, págs. 93-102.

MORIANA, Gabriela (2015). La violencia en las historias de vida de las mujeres institucionalizadas en los centros de protección de la Comunidad Valenciana. *Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia*, nº 10, págs. 355-375.

SANTA CRUZ, Úrsula (2014). Violencias interseccionales y migración. Congreso de Estudios poscoloniales y III Jornadas de Feminismo poscolonial. Feminismos transnacionales, hermenéutica y políticas de identidad. Buenos Aires, Argentina. <https://goo.gl/rNr2hd> [Consulta 30/9/2017]

SECRETARIA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (2015): *VII Informe anual Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.