



Govern d'Andorra

MEMÒRIA 2023

Àrea de Polítiques
d'Igualtat

Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública
Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana
Andorra la Vella 1 de gener del 2024

MEMÒRIA DE L'ÀREA DE POLÍTIQUES D'IGUALTAT 2023

ÍNDEX

1.- Introducció	p.4
2.- Objectius	p.4
3- Normativa	p.6
4.- Serveis i programes de l'àrea	p.6
4.1.-Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere	
4.2.- Servei de Violència Domèstica i Familiar	
4.3.- Servei d'Igualtat	
4.4.- Programa per a la promoció de relacions no violentes	
4.5.- Servei d'Atenció al Tràfic d'éssers Humans	
4.6.- Servei d'Atenció a Persones Nouvingudes/Refugiades	

1.- Introducció:

Aquesta memòria pretén donar una idea detallada del funcionament de l'àrea de polítiques d'Igualtat, dels serveis i programes que la componen i de les dades quantitatives totals de l'any 2023.

L'objectiu d'aquesta memòria és tenir una foto de com hem anat desenvolupant les tasques i serveis, la implementació de les lleis concernents i la repartició dels recursos personals, horaris, etc.

Un altre objectiu important és mitjançant l'anàlisi actual i de desenvolupant de l'àrea trobar punts de millora, mancances i millorar la manera de procedir per tal d'actuar de manera eficaç i eficient.

Al Decret del 27-01-2016, sobre l'estructuració del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior, es va crear l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

2.- Objectius de l'àrea:

Al març del 2023 van haver-hi eleccions i l'Àrea de Polítiques d'Igualtat va passar a dependre de la Secretaria d'Estat d'Afers Socials del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública i la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana.

Segons el Decret 323/2023, del 21-6-2023, d'estructuració i de delimitació de competències del Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública:

1. L'Àrea de Polítiques d'Igualtat opera sota la dependència directa de la Secretaria d'Estat d'Afers Socials i la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana, que assumeixen la direcció en aquest àmbit.

2. Les funcions de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat són:

i. Promoure i desenvolupar programes i accions transversals orientats a prevenir i lluitar contra la violència de gènere i la violència domèstica, i contra la violència en qualsevol altre àmbit, en els termes establerts a la normativa vigent i als convenis internacionals subscrits. Això inclou la gestió del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere i el Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i Familiar.

ii. Garantir la igualtat efectiva entre dones i homes mitjançant la promoció i el desenvolupament de programes i accions transversals.

iii. Potenciar l'atenció integral i pluridisciplinària a les víctimes de qualsevol tipus de discriminació de tracte; i sensibilitzar la ciutadania entorn de la problemàtica de les desigualtats i la discriminació que pateixen les persones i els col·lectius més vulnerables

en aquest àmbit, en els termes establerts a la normativa vigent i als convenis internacionals subscrits. Això inclou la gestió del Servei d'Igualtat.

iv. Gestionar el Servei d'Atenció Integral a Víctimes del Tràfic d'Éssers, d'acord amb la normativa vigent i els protocols d'actuació.

v. Gestionar el Servei d'Atenció a Persones Refugiades d'acord amb la normativa vigent i els protocols d'actuació.

Segons el Decret 263/2023, del 7-6-2023, d'estructuració dels Serveis del Cap de Govern:

1. La Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana s'estructura en l'Àrea de Polítiques d'Igualtat, adscrita també al Ministeri d'Afers Socials i Funció Pública i en el Departament de Participació Ciutadana.

2. La Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana té com a missió i funcions les següents:

a) Promoure la igualtat d'oportunitats en els termes establerts a la normativa vigent i als convenis internacionals subscrits.

c) Assegurar la transversalitat dels principis d'igualtat d'oportunitats i de la participació ciutadana en el conjunt de les polítiques públiques dutes a terme pel Govern.

d) Aplicar la transversalitat de la perspectiva de gènere en la planificació, la gestió i l'avaluació de les polítiques respectives i fer la coordinació, el seguiment i l'avaluació de les actuacions dels òrgans als quals cada ministeri hagi encarregat aquesta funció.

3. Per al compliment d'aquesta missió i funcions, la persona titular de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana forma part dels òrgans que presideix el cap de Govern en aquestes matèries i actua com a vicepresidenta, en els termes establerts a les lleis corresponents. També pot actuar com a presidenta per delegació del cap de Govern.

4. L'Àrea de Polítiques d'Igualtat té assignades les funcions següents:

a) Coordinar els òrgans ministerials establerts per aplicar la transversalitat de la perspectiva de gènere, fer-ne el seguiment i l'avaluació.

b) Ser l'interlocutor del Govern amb l'Institut Andorrà de les Dones.

c) Impulsar el desplegament dels preceptes continguts a la normativa vigent en matèria d'igualtat d'oportunitats.

d) Promoure mesures actives per prevenir i detectar la discriminació que pateixen les persones en tots els àmbits.

e) Impulsar i desenvolupar programes i accions transversals orientats a garantir la igualtat efectiva entre dones i homes, en col·laboració amb els altres òrgans del Govern, entitats cíviques i la ciutadania en general.

- f) Promoure el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones i dels col·lectius més vulnerables.
- g) Potenciar i millorar les accions adreçades a la lluita contra les desigualtats i la discriminació que pateixen les persones i els col·lectius més vulnerables en aquest àmbit.

3.- Normativa:

Normativa internacional i nacional que orienta el treball que es desenvolupa des de l'àrea:

- Conveni sobre l'eliminació de tots els tipus de discriminació envers la dona, adoptat per l'Assemblea General de les Nacions Unides (CEDAW).
- Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica (Conveni d'Istanbul).
- Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'eradicació de la violència de gènere i de la violència domèstica.
- Llei 9/2017, de 25 de maig, de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes.
- Llei 4/2018 la Llei 4/2018, de 22 de març, de protecció temporal i transitòria per raons humanitàries.
- Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.
- Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes.

4.- Serveis i programes:

Els serveis i programes que formen part de l'àrea són:

- Servei d'atenció a les víctimes de la Violència de Gènere (SAVVG, segons Llei 1/2015)
- Servei d'Igualtat
- Servei de Violència Domèstica i Familiar
- Programa per a la promoció de relacions no violentes (PRNV, segons Llei 1/2015 Programa d'intervenció amb agressors)
- Servei d'Atenció a les Persones Nouvingudes/Refugiades (SAPRE, segons Llei 4/2018)
- Servei d'Atenció a les Víctimes del Tràfic d'Éssers Humans (SAVTEH, segons Llei 9/2017).



4.1.- Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere (SAVVG):

I. Justificació:

L'Equip d'Atenció Integral a la Dona el qual es va crear al 2006 passa a anomenar-se Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere. Aquest servei s'adscriu a l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

Les següents referències normatives guien les accions que s'estan desenvolupant des de l'àrea i que es descriuran a continuació:

- Conveni sobre l'eliminació de tot tipus de discriminació envers la dona (CEDAW). Va entrar en vigor a Andorra el 14 de febrer de 1997. Nacions Unides.
- Conveni d'Istanbul: Conveni per prevenir i lluitar contra la violència envers la dona i la violència domèstica: Signat per Andorra el 27 de novembre de 2013 i va entrar en vigor l'1 d'agost de 2014. Consell d'Europa.
- Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'eradicació de la violència de gènere i domèstica.
- Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.
- Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes.

En relació als Objectius de Desenvolupament Sostenible, aquest servei es relaciona estretament amb l'ODS 5, aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.).

II. Destinataries:

Està destinat a totes aquelles dones del Principat que pateixen o han patit situacions de violència de gènere, especialment en el si de la parella, així com els seus fills i filles.

Està dirigit a totes les dones nacionals i les residents a Andorra, tot i que també s'atendran aquells casos que es trobin al Principat i necessitin una actuació d'urgència.

Per treballar amb l'equip i accedir als seus serveis i recursos no cal la denúncia prèvia per part de la dona, ni haver trencat amb la persona agressora.

III. Objectius:

L'existència del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere és bàsica per donar resposta a la Llei 1/2015, no solament mitjançant una intervenció directa sinó i, sobretot, una intervenció indirecta de prevenció per conscienciar la població en general, formar en violència de gènere i potenciar la igualtat de gènere. En la Llei 1/2015, la prevenció es

constitueix com un pilar essencial per poder posar fi a la xacra social de la violència de gènere.

Els objectius que persegueix aquest servei són els següents:

a) Intervenció directa:

- Ofereix atenció, assessorament, suport i seguiment a les dones que han patit algun acte violent pel fet de ser dona.
- Ofereix atenció, assessorament, suport i seguiment a les dones que han patit o pateixen violència de gènere en la parella i als seus fills.

El servei és interdisciplinari i integral. Per tant, les intervencions que es plantegen són les següents:

- Intervenció social: acollida, valoració del risc, ingrés al recurs d'acollida, valoració d'una prestació econòmica, suport en la recerca laboral i d'habitatge i treball socioeducatiu.
- Seguiment psicològic de les dones a nivell individual i grupal.
- Seguiment psicològic dels/es menors a nivell individual i grupal
- Assessorament jurídic; civil i penal

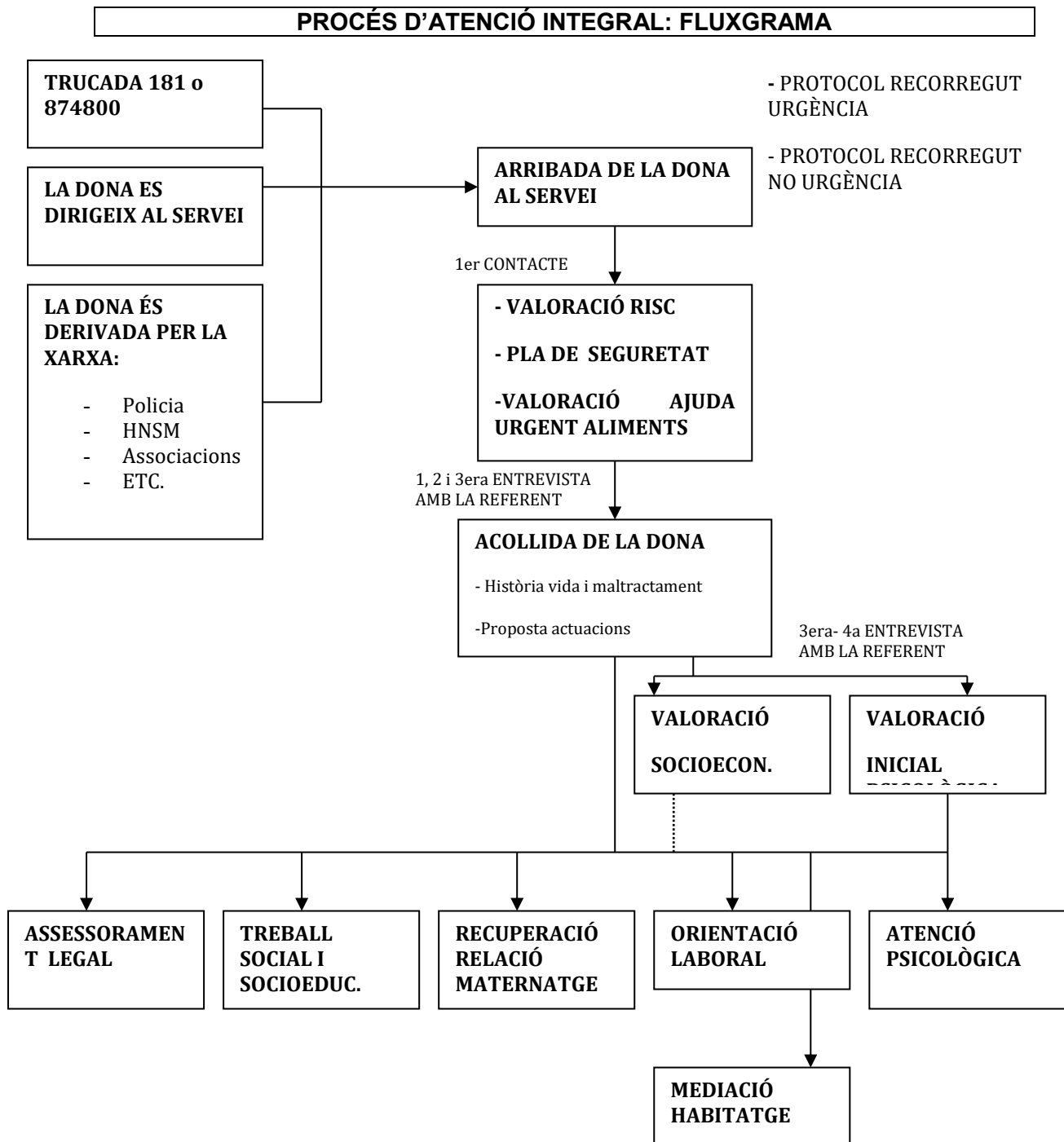
b) Intervenció indirecta

- Conscienciació de la població en general: campanyes, commemoració del dia internacional, conferències, presència als mitjans de comunicació, etc.
- Prevenició mitjançant l'educació: tallers als centres educatius, formació en coeducació i formació al professorat.
- Realització de protocols i formació especialitzada als agents d'intervenció directa o indirecta en els casos.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any. A més compta amb un telèfon gratuït, el 181, que està operatiu fora de l'horari laboral els 365 dies amb la intenció de resoldre dubtes, fer contenció, assessorar i activar els recursos necessaris en matèria de violència de gènere i domèstica. També existeix el whatsapp 606181 els 365 dies les 24 hores. Aquests dos canals són atesos per professionals d'afers socials que han rebut formacions en violència de gener i domèstica.

V. Metodologia:



Elaboració pròpia

Les primeres visites amb la dona per treballar el procés d'acollida, conscienciació i sensibilització sobre la problemàtica tenen una durada inicial d'1 mes, tot i que depèn de les necessitats de la dona i el grau de reconeixement de la problemàtica així com la seva motivació per al treball terapèutic.

1. Acollida, recollida d'informació amb la referent (1a entrevista).
2. Acollida, recollida d'informació amb la referent (2a entrevista).
3. Detecció de necessitats. Expectatives de la dona (3a entrevista).
→*Realitzar Valoració inicial diagnòstica i Proposta d'actuacions*
4. Explicació dels diferents recursos i professionals que la poden ajudar.
5. S'activen recursos i prestacions que pugui necessitar: valoració del risc, recurs d'acollida, prestació econòmica, gestions socials i econòmiques, treball socioeducatiu, derivació a la psicòloga del servei, derivació a la jurista per assessorament jurídic, derivació a la psicòloga materno-infantil, etc.
6. Coordinació amb els/les diferents professionals que intervenen en el cas.

VI. Recursos:

El servei està constituït per:

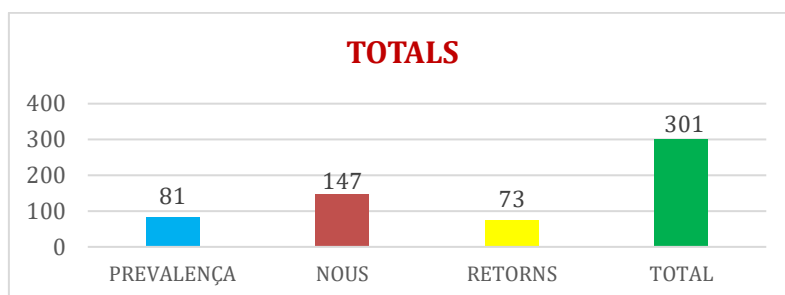
- 2 educadores socials i referents (40h/setmanals)
- 1 treballadora social i referent (40h/setmanals)
- 1 psicòloga per atendre a les dones (40h/setmanals)
- 1 psicòloga per atendre a les dones i als/les menors víctimes de violència de gènere (40h/setmanals).
- El servei compta amb l'assessorament jurídic per part d'una de les juristes del gabinet jurídic i estratègic del ministeri d'afers socials i funció pública.

VII. Coordinacions:

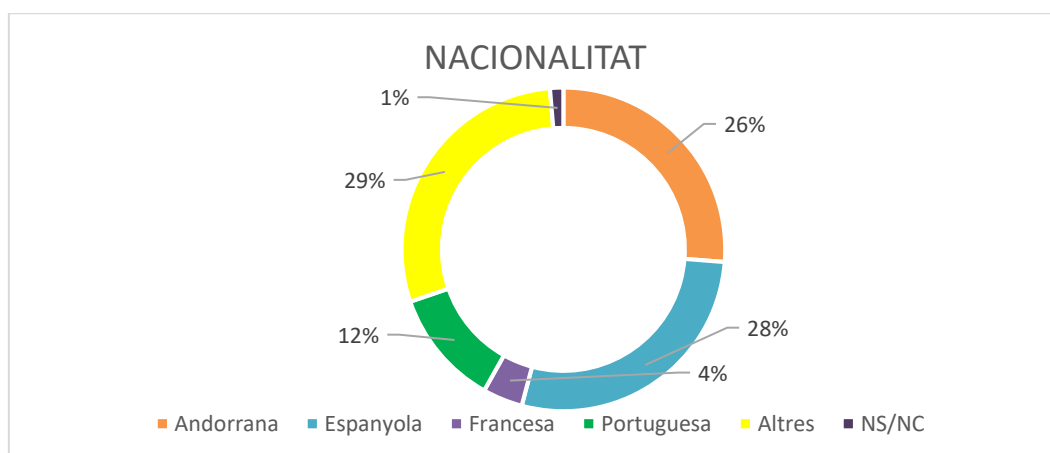
Les diferents professionals de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles bressol, AAPF, AAIA, metges de capçalera, pediatres, Salut Mental, policia, comuns, CASS, Tràmits de Govern, Servei d'Ocupació, etc.

VIII. Avaluació:

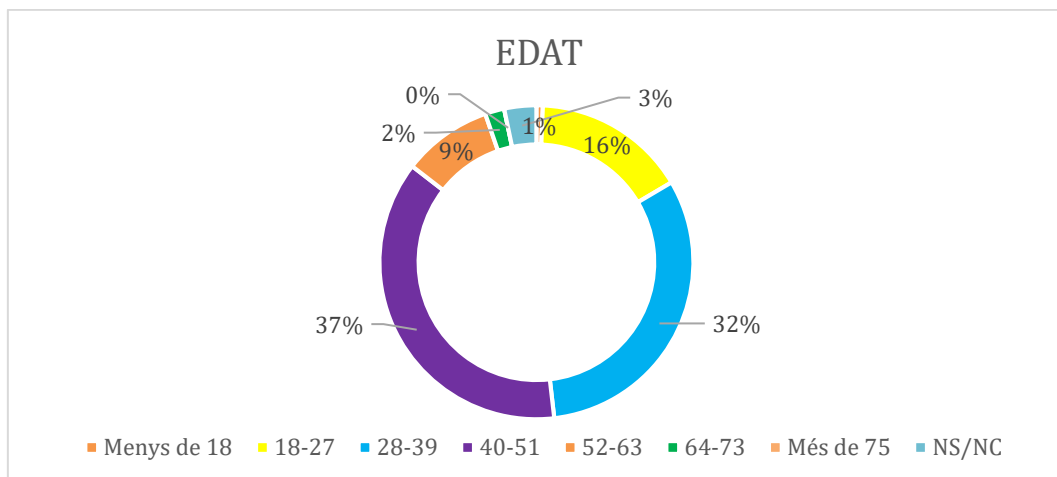
Quantitativa: (Dades):



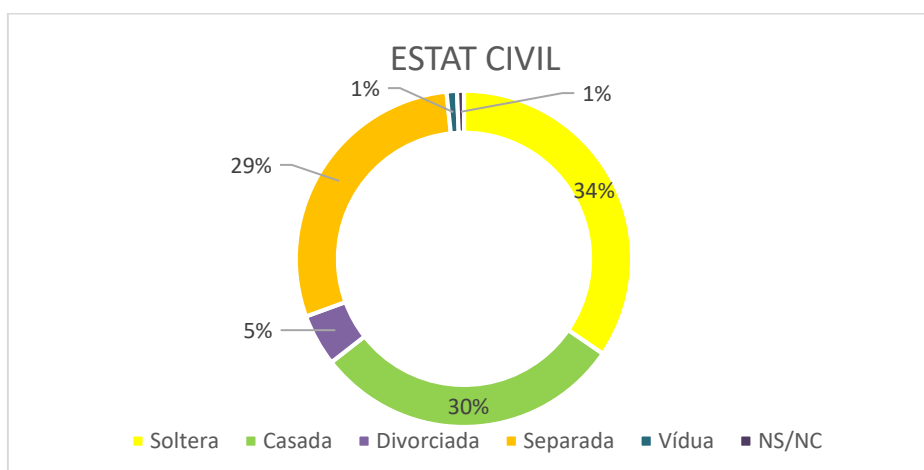
En total al SAVVG al 2023 s'han atès 301 casos tenint en compte els casos nous (147), casos prevalença (casos que es van obrir anys anteriors i continuen tractant-se, 81), i casos retorn (73).



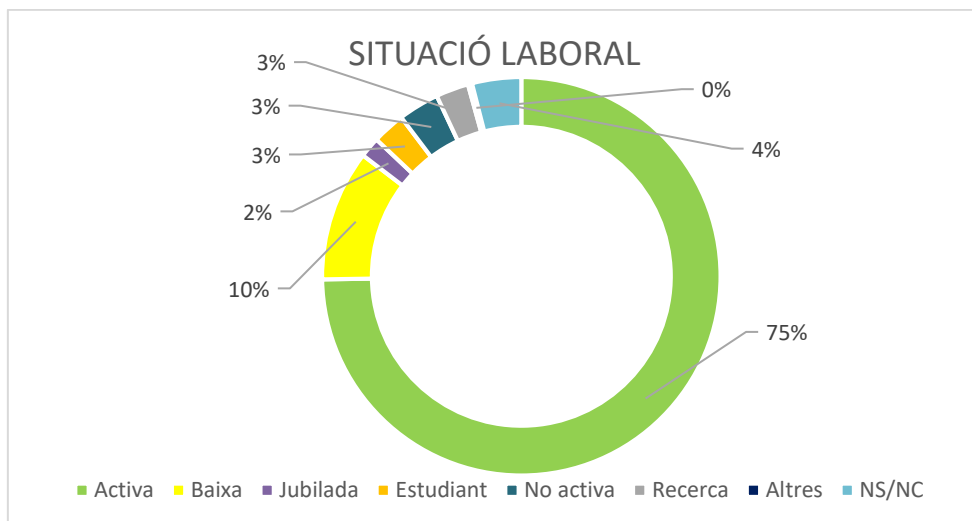
En relació a quina és la nacionalitat de les persones que atensem al SAVVG, podem observar que la majoria és altres nacionalitats, espanyola i andorrana. En quart lloc es troben les dones portugueses. En aquest sentit, cal recordar, que la VG es dona per igual en tots els països i de manera internacional, i que no és pròpia de cap cultura i societat determinada. Afecta a totes les dones del món ja que és causa del sistema patriarcal i masclista que predomina a les societats.



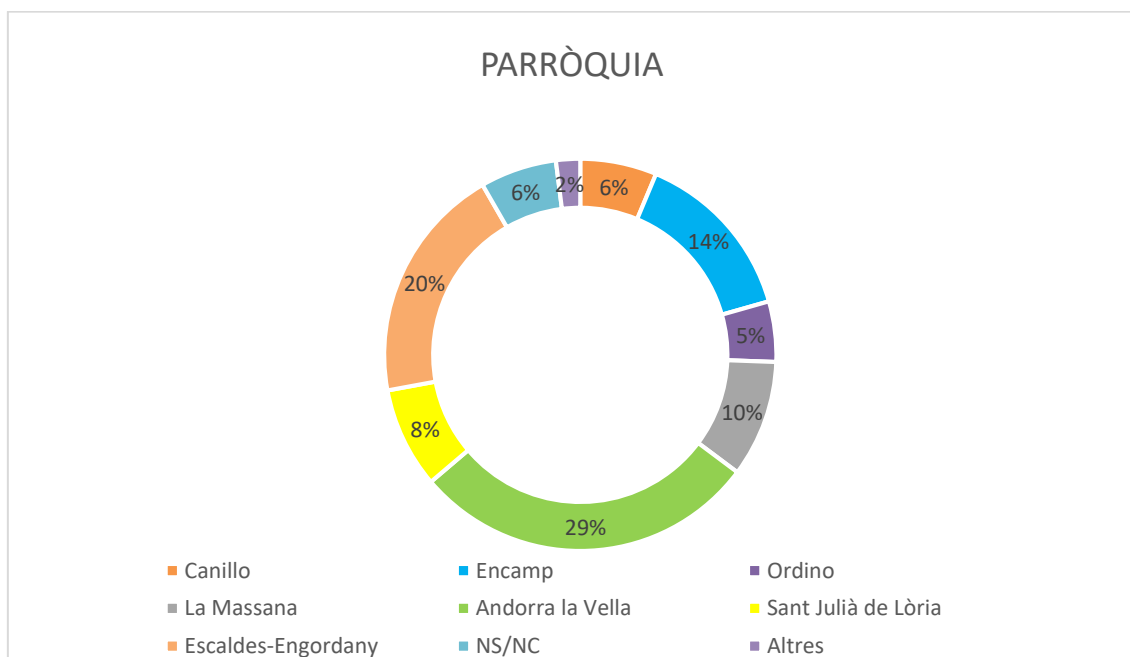
En relació a la edat, podem veure que la franja d'edats entre 40 i 51 anys és la més elevada, seguida de la franja d'edats entre 28 i 39 anys. Cal destacar l'elevat percentatge de dones entre 18 i 27 anys que s'han atès al SAVVG durant tot l'any i les dones que tene menys de 18 anys.



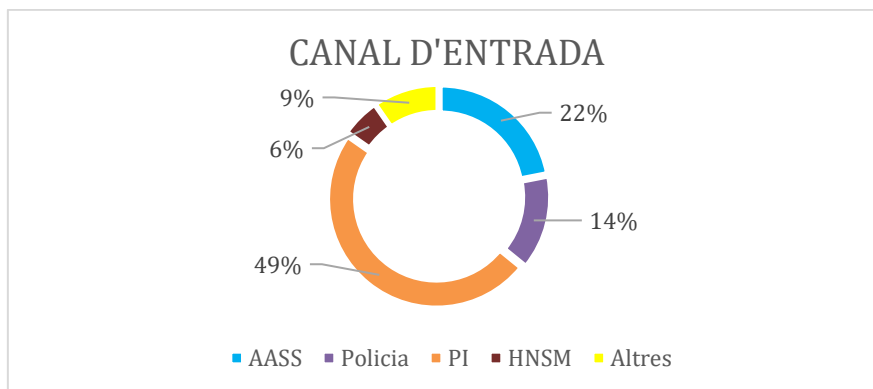
Referent a l'estat civil de les dones ateses, podem observar que la majoria estan solteres, seguides de les casades. En tercera posició es troben les dones separades.



En relació al gràfic de la situació laboral podem observar que la gran majoria de dones estan actives. Tot seguit, trobem a dones que han disposat d'una baixa mèdica, els motius més freqüents d'aquesta baixa solen ser per presentar una depressió reactiva a la violència viscuda o per malaltia.

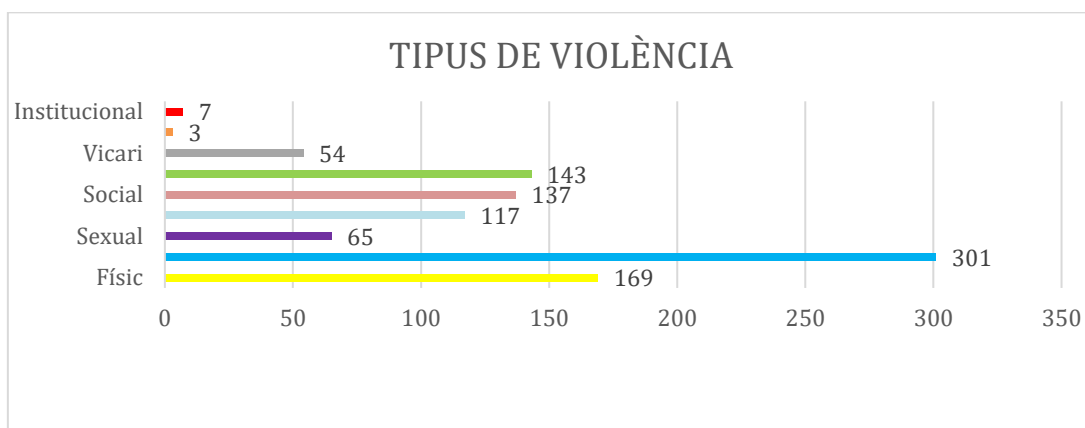


Les parròquies d'Andorra la Vella, Escaldes-Engordany i Encamp són les més elevades coincidint amb el nombre de població que hi habita.



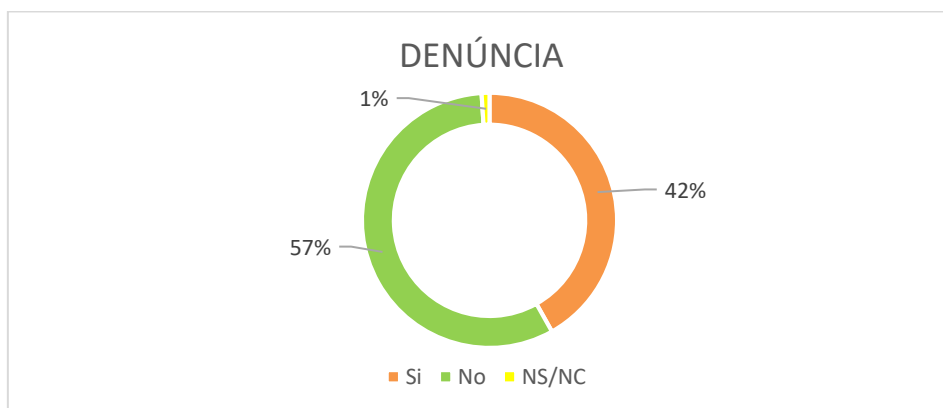
Referent al canal d'entrada, pròpia iniciativa ha estat el primer canal d'entrada. A nivell de derivacions, el ministeri d'afers socials és el més elevat, seguit del Cos de Policia, altres i el SAAS.

La pròpia iniciativa com a canal d'entrada demostra que el SAVVG és un referent d'aquesta temàtica entre la població.



En relació al tipus de maltractament, cal esmentar la idea de què el tipus de maltractament psicològic sempre és dona en casos de VG i, per tant, constitueixen el 100%. Aquest tipus sempre es present ja que és la manera de debilitar emocionalment a la víctima, establir una dependència emocional envers l'agressor i, d'aquesta manera, poder cometre altres tipus de maltractament. Cal recordar que la violència de gènere no és únicament maltractament físic i que les conseqüències psicològiques són iguals o pitjors que les que poden ocasionar altres tipus.

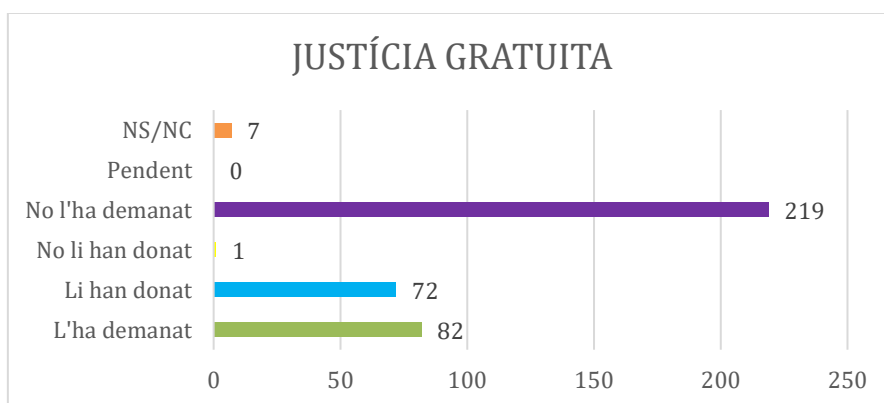
Observem que el tipus de maltractament ambiental, social i físic es dona més o menys en la mateixa freqüència i que el maltractament sexual i econòmic són els que es donen menys. No obstant, hem de tenir present que el maltractament sexual presenta una major dificultat a l'hora de què la dona la manifesti pel tabú que suposa, la vergonya, etc. Per tant, pot ser que la dada relacionada amb el tipus de maltractament sexual estigui esbiaixada.



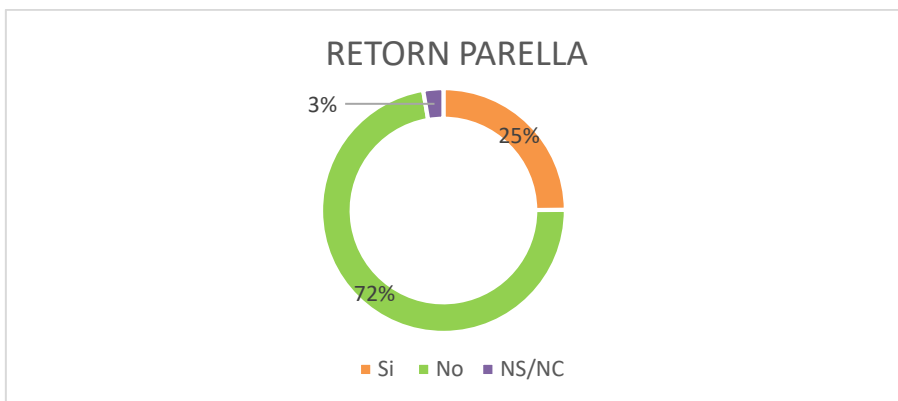
En relació al gràfic de les denúncies podem observar que el 57% de les dones que s'han atès al 2023 NO han denuncia front el 42% que SI han denunciat. Aquesta dada continua en la mateixa línia que la que es va aportar l'any passat.

És important que les dones denuncien però de igual manera també és important que el país desplegui totes les mesures de seguretat i protecció per tal que el efectuar una denuncia sigui un aspecte favorable per les dones.

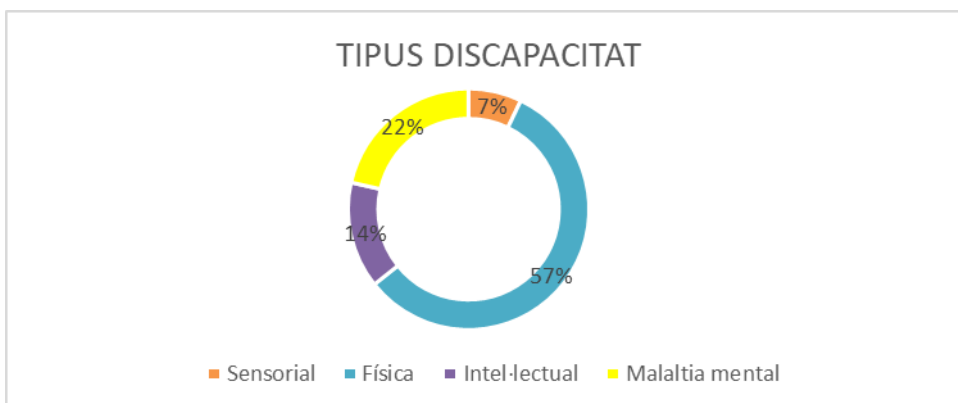
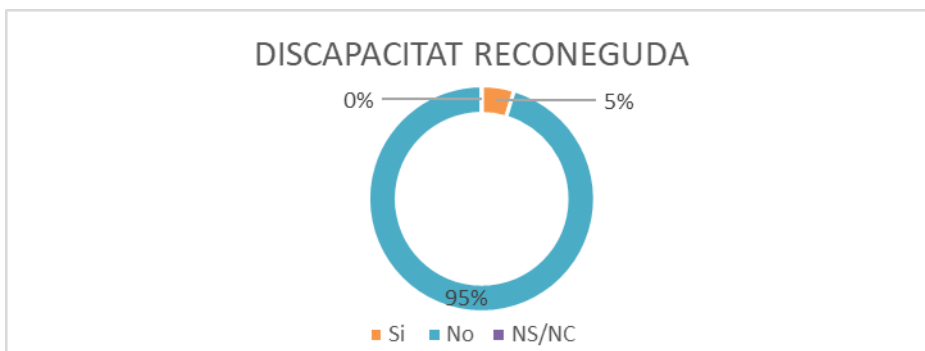
Cal recordar la dificultat que suposa per a les dones denunciar per: la relació afectuosa que mantenen amb l'agressor, la relació afectuosa que mantenen pares amb fills/es, la dependència emocional, la dependència econòmica, l'aïllament social, la por, la inseguretat, la manca de credibilitat en el seu testimoni, etc. Tots aquests factors dificulten la denuncia i, per tant, és important no originar victimització secundària, mala praxis, manca de mesures de protecció, de confidencialitat, etc. Un cop la dona es decideixi a denunciar.



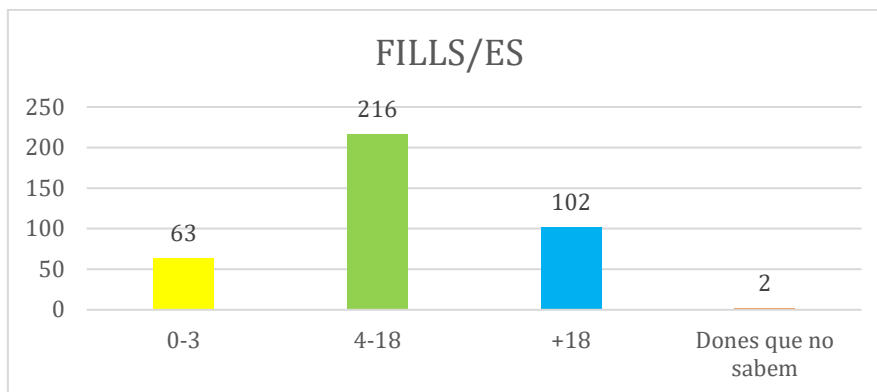
219 dones no han demanat justícia gratuïta; en canvi 82 si l'han demanat i d'aquestes a 72 li han concedit.



Un 25% de dones han retornat amb la parella front a un 72% que no ho han fet.



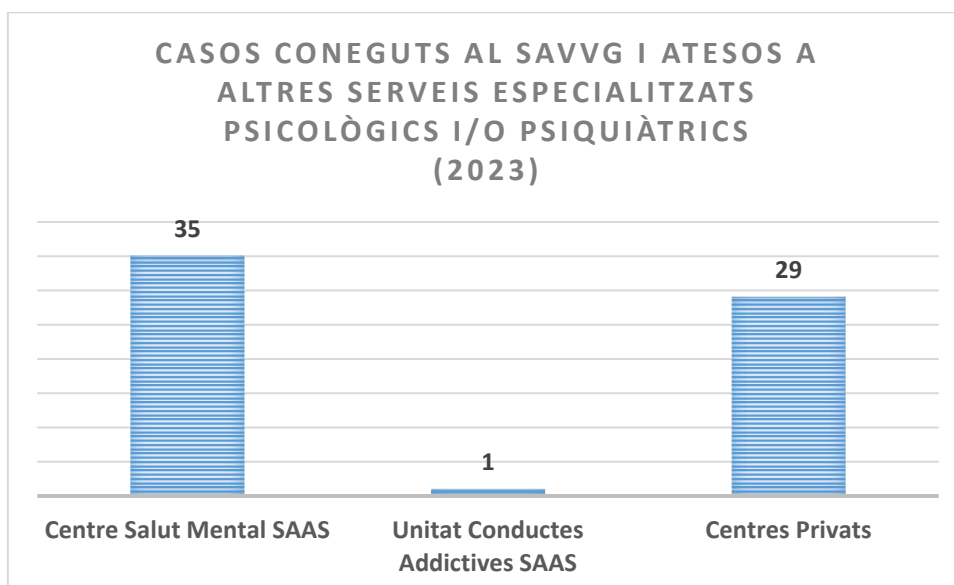
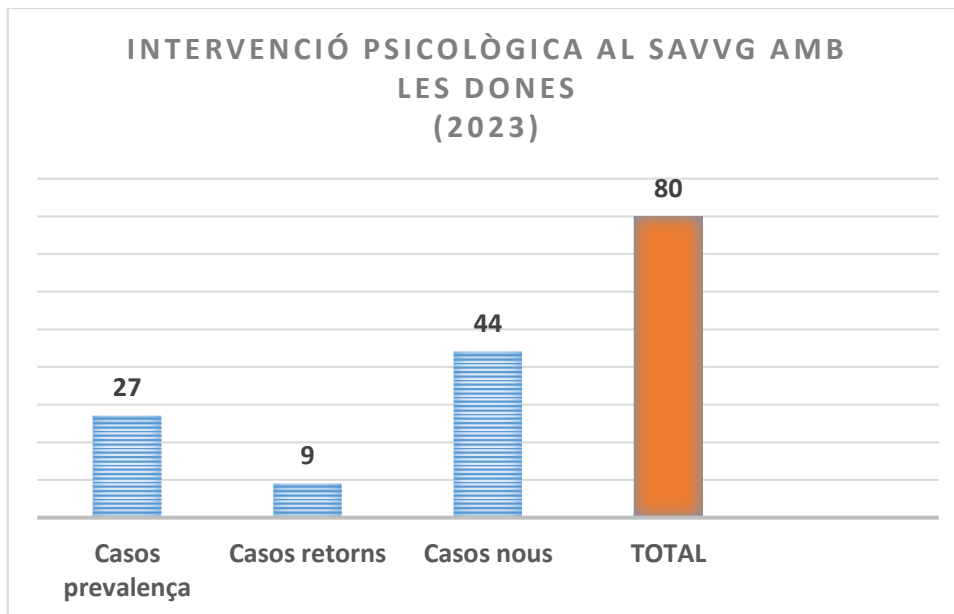
Aquest any és la primera vegada que s'ha decidit recollir aquesta dada, per donar una visió més interseccional al servei i adaptar les accions en funció de si hi ha una discapacitat reconeguda per CONAVA.



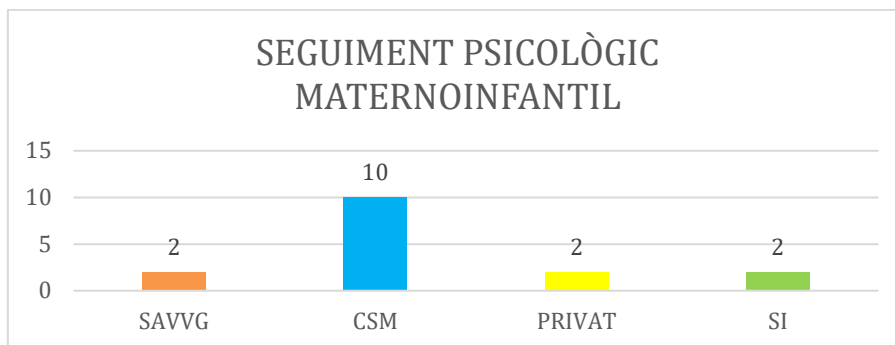
Centrant-nos en el gràfic del nombre de fills i filles totals que tenen les dones que hem atès durant el 2023 cal recordar que la violència de gènere no solament la pateixen les dones sinó que també i de manera directa els/les menors. Aquests menors presenten una simptomatologia traumàtica fruit de la vivència de la violència de gènere. Per aquest motiu és tan important disposar d'una figura professional que pugui treballar amb aquests menors la violència viscuda, la relació de maternatge, el trencament de la possible reproducció de patrons, etc. També constitueix una prevenció clara de possibles reproduccions de patrons i de la constitució de més relacions estructurades en la violència. En aquest sentit, recordem que existeix al servei una psicòloga encarregada de fer seguiments amb aquests/es menors.

Hi ha 63 menors d'entre 0 i 3 anys i 216 menors d'entre 4 i 18 anys. Per tant, podem concloure que un total de 279 fills i filles de les dones ateses són menors d'edat. 102 fills i filles són majors d'edat.

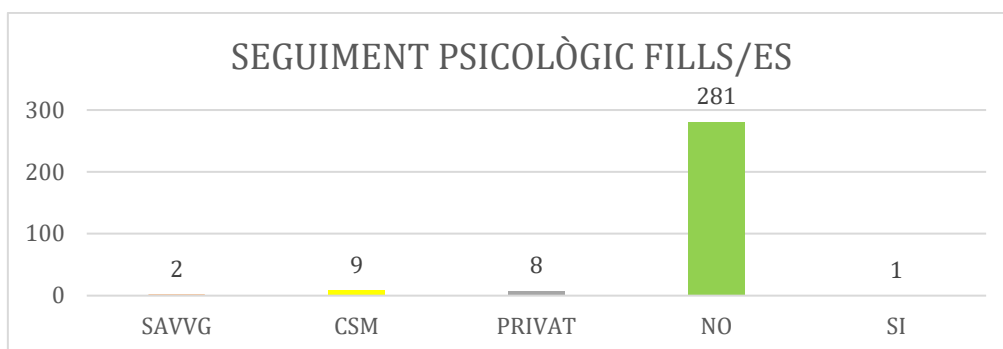
Serveis del SAVVG:



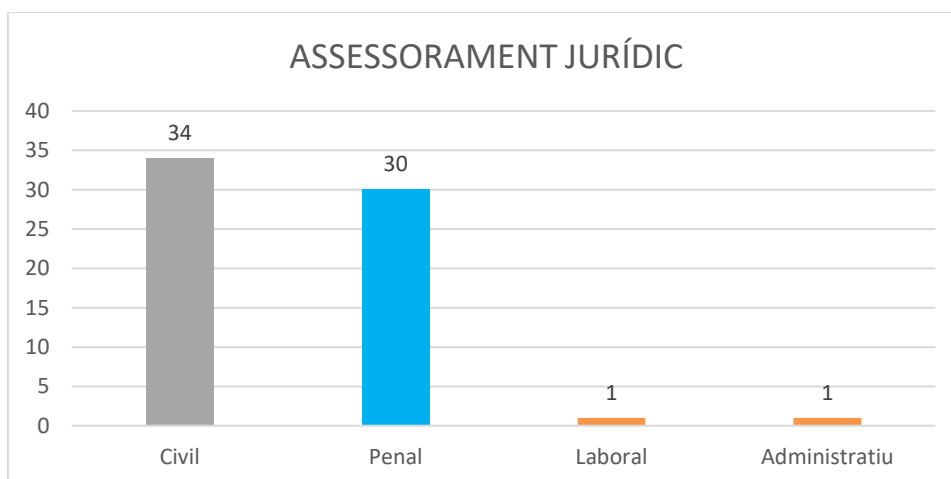
Durant el 2023 s'ha fet seguiment psicològic a 80 dones: 27 són casos que s'han obert anys anteriors però es continuen atenent, 9 casos són retorns i 44 són casos nous que s'han obert aquest any.



Durant el 2023 s'ha fet seguiment psicològic materno-infantil a 2 dones:



Durant el 2023 no es va poder cobrir el lloc de la psicòloga materno-infantil (que estava substituint a la cap i després va iniciar la baixa de maternitat) i els casos s'han sostingut amb les referents o externalitzant al CSM o centres privats.



Aquest any, al no disposar d'una jurista específica a l'àrea de polítiques d'igualtat, únicament s'ha pogut comptar amb una de les juristes del gabinet jurídic i estratègic del ministeri. Aquesta professional dona resposta de manera transversal a quasi totes les àrees del ministeri. Per tant, no podia donar resposta a les dones víctimes de la violència de gènere. Llavors el que s'ha fet durant tot l'any és que les referents han donat resposta als

dubtes que presentaven les dones de caire jurídic i únicament s'han derivat els casos a la jurista quan presentaven certes complicacions.

En relació a **l'assessorament jurídic**, cal esmentar que les dades sobre assistència jurídica gratuïta es refereixen a procediments civils dirigits a obtenir la separació/divorci del matrimoni o bé a l'establiment de mesures paternofilials en el cas de parelles de fet i fins i tot, procediments executius derivats d'aquests procediments.

Pel que fa a **l'assessorament jurídic penal**, les qüestions més destacables plantejades per les víctimes són:

- a) Conseqüències de la interposició de la denúncia.
- b) Fases del procediment: futures declaracions tant de la víctima com de l'agressor, testimonis, etc.
- c) Conseqüències per l'agressor: Tipus de condemna.
- d) Funcionament de la prohibició d'entrar en contacte amb la víctima. Aquesta mesura suposa molts conflictes relatius a l'ús del domicili conjugal i el règim de visites dels menors al no fer-se cap menció a l'ordenança penal.

Quant a **l'assessorament jurídic civil**, hem de dir que és multidisciplinar i molt sovint, es caracteritza per la presència de l'element estranger, i per tant, resulta d'aplicació normes de dret internacional privat.

Les qüestions més destacables són:

- a) **Pàtria potestat**: Dubtes relatius a determinades decisions prop als fills/es, p.e. sortides del país o tractaments mèdics, sobre tot, psicològics relacionats amb les conseqüències de la violència viscuda.
- b) **Custodia**:
 - 1. Atribuïda en exclusiva a un progenitor. Si bé, en aquests casos, normalment l'atribució de la custòdia és a la mare, en el cas d'infants, ens hem trobat casos d'atribució de la custòdia cap el pare, on no s'ha tingut en compte l'existència de violència de gènere o domèstica, bé perquè no hi ha cap denúncia interposada per la víctima, bé perquè no s'ha fet un correcte anàlisi de la simptomatologia presentada per la mare, pròpia de la violència de gènere.
 - 2. Compartida. El SAVVG rebutja l'atorgament de la custòdia compartida en los casos de violència de gènere i domèstica, ja que això suposa negar la condició de víctima als menors que viuen dins d'un ambient de violència; condició de víctima que tenen reconeguda en virtut de la llei 1/2015.
L'atribució de custòdia compartida se sol donar dins de processos de mediació que no han detectat la situació de violència de gènere o bé en processos de

mutu acord, on les dones no han dut a terme cap procés de recuperació de la violència viscuda i fruit de la pròpia situació de violència, acorden la custòdia compartida per acabar amb la situació.

Igualment, el SAVVG i el servei de mediació desaconsellen la utilització d'aquest sistema de resolució del conflicte matrimonial ja que no existeix igualtat entre les parts. En aquest sentit, s'està estudiant un protocol d'actuació i coordinació interadministrativa entre ambdós serveis.

- c) Règim de visites: El funcionament del règim de visites i el pagament de pensions d'aliments constitueixen les qüestions que tradicionalment generen major conflictivitat entre les ex cònjuges o parelles. En situacions de violència de gènere o domèstica, aquestes qüestions es multipliquen i a més, s'utilitzen per part de l'agressor com una manera de continuar exercint violència cap la mare a través dels fills/filles.

Insistim en la necessitat de visualitzar al menor com a víctima de la violència. El règim ha de ser en interès superior del menor. Aquest principi ha de possibilitar, en els casos més greus, la privació de la pàtria potestat o privació del règim de visites o establiment de règim de visites supervisades.

Pel que fa al compliment del règim de visites per part del progenitor no custodi, els conflictes es deriven fonamentalment per omissió, és a dir, incompliment del règim de visites per absència o bé comissió, presència del progenitor en dies que no li correspon tenir als/les menors.

- d) Pensió d'aliments: Aquesta qüestió és la que suposa major grau de conflictivitat després de la separació i divorci:

- *Impagament o pagament parcial de la pensió d'aliments*: En aquest sentit, volem assenyalar que hem observat amb optimisme la disminució dels temps de resposta per part del saig en l'execució de les sentències sense perjudici de que, seria recomanable una major intervenció del Ministeri Fiscal en defensa del menor, sol·licitant la deducció de testimoni per delictes d'omissió del deure d'assistència en els processos que es ventilen a Batllia.

Volem cridar l'atenció als operadors jurídics sobre aquesta qüestió, ja que molt sovint, aquest impagament no es produeix per falta de recursos econòmics sinó com ja s'ha avançat, per continuar violentant a la mare, aquesta vegada, a través dels fills/filles.

- *Despeses extraordinàries*: Impagament de despeses inicialment no previstes relacionades amb l'educació, classes extraescolars i mèdiques.
- e) D'ordre processal, a esmentar la competència dels Tribunals andorrans pel coneixement de causes amb element estranger o per l'execució de sentències estrangeres a través d'exequatur.

IMPORTANT: Criteri de competència: residència del demandat en el moment del trencament de la relació matrimonial i/o afectiva, a tenir en compte en els supòsits en que el pare marxa del país sense haver-se iniciat el procés de separació i per tant, sense mesures patern-filials.

Prestacions econòmiques (2023)

S'ha atorgat un total de 123.544,66€ en 97 prestacions diferents.

Els conceptes han estat:

- Ajuts per a necessitats bàsiques.
- Ajuts per a activitats extraescolars específiques.
- Ajuts per al procés de recuperació (atenció psicològica a menors, entre d'altres).
- Ajuts per garantir la cobertura sanitària.

Recursos d'acollida

Número pis d'acollida	Nombre famílies Gener-Octubre 2023
Pis 1	2
Pis 2	6
Pis 3	2
Pis 4	3
Pis 5	4

(*) Cada pis pot acollir dues famílies al mateix temps.

© Govern d'Andorra – 2023

Qualitativa:

Durant el 2023 s'ha continuat implementant el projecte de satisfactorietat que es va iniciar al 2019 amb l'objectiu d'avaluar quina és la satisfacció de les dones ateses pel Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere i, d'aquesta manera, millorar el servei. La metodologia ha estat la següent: durant l'any 2023 s'ha fet una avaluació, passant enquestes durant un mes seguit a totes les usuàries que s'han ates des del servei per part de les professionals del SAVVG. La gestió i seguiment d'aquesta tasca s'ha encomanat a l'administrativa. S'ha fet la recollida de les enquestes en un sobre per tal de garantir l'anonimat.

Les preguntes pretenen analitzar diferents aspectes de la intervenció:

- Una primera recollida de dades generals per contextualitzar
- Avaluar els primers contactes amb el servei
- Adequació del temps dedicat a la necessitat plantejada
- Adequació de la demanda a la resposta rebuda
- Valoració de l'atenció de les diferents professionals

4.2.- Servei de Violència Domèstica i Familiar (SAVVDF):

I. Justificació:

Segons la Llei 1/2015 la violència domèstica fa referència a tots els actes de violència física, sexual psicològica o econòmica que es produeixen en el sí de la família o en la llar o entre conjugues o parelles de fet antics o actuals, independentment de què l'autor del delictes comparteixi o hagi compartit el mateix domicili que la víctima. Per víctima s'entén tota persona física que estigui sotmesa als comportaments especificitats anteriorment.

En relació als Objectius de Desenvolupament Sostenible, aquest servei es relaciona estretament amb l'ODS 5, aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.).

II. Destinataris/es:

Dins de l'àmbit familiar:

-Gent gran que pateix violència per part d'algun familiar.

-Violència filioparental:

- Menors cap als seus pares i mares: Cas de l'Àrea d'Atenció a la Infància i Adolescència.
- Fills majors d'edat cap als seus pares i mares: Servei de VD.

-Homes maltractats per la seva parella: Servei de VD.

-Parelles homosexuals i lesbianes en les quals no es detecti component de gènere.

III. Objectius:

-Ofereix intervenció social, psicològica i assessorament legal a les persones que pateixen violència domèstica i familiar.

-Realització d'una acció preventiva per tal de conscienciar la població en general i difondre la problemàtica.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any. A més compta amb un telèfon gratuït, el 181, que està operatiu fora de l'horari laboral els 365 dies amb la intenció de resoldre dubtes, fer contenció, assessorar i activar els recursos necessaris en matèria de violència domèstica i familiar.

V. Metodologia:

La intervenció que es realitza és la següent:

- Acollida (primera entrevista) i posteriors entrevistes.
- Derivació a l'Àrea d'Atenció a la Infància i Adolescència, si escau.
- Derivació a Salut Mental o psicòlegs privats per fer tractament psicològic, si escau.
- Mediació entre les parts per reconciliar-les, si és possible.
- Assessorament legal, si escau i la persona ho demana.
- Intervenció social.
- Seguiment psicològic, si escau i la persona ho demana.

VI. Recursos:

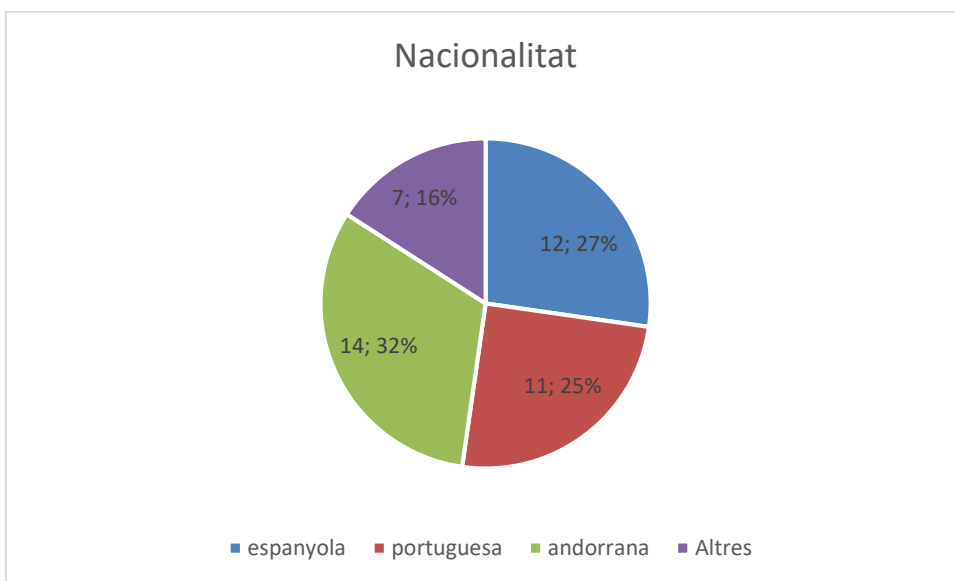
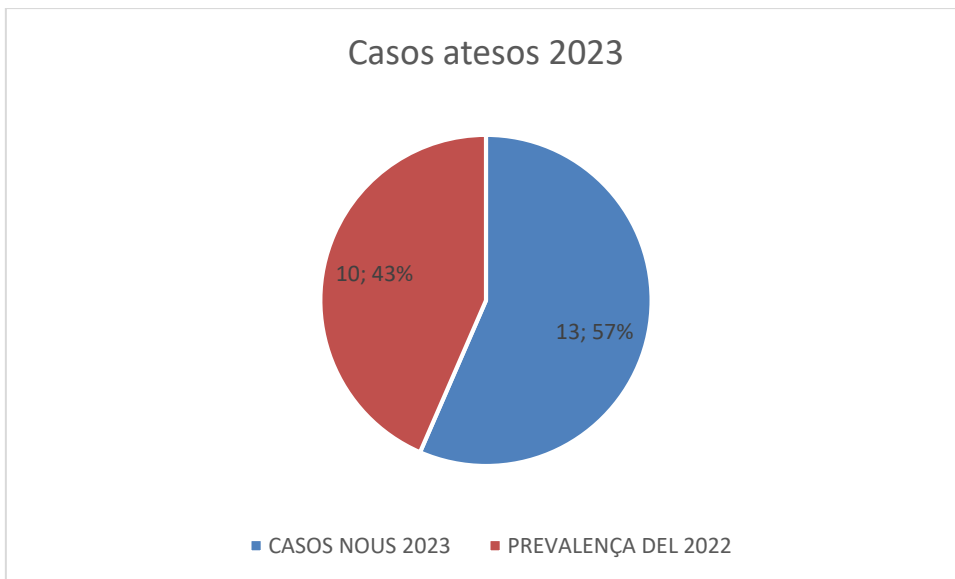
- 1 treballador social
- 1 psicòloga.
- 1 jurista de manera puntual si el cas ho requereix

VII. Coordinacions:

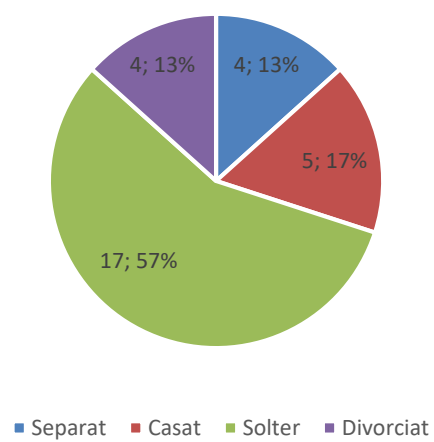
Les diferents professionals de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: treballadors/es socials de l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles bressol, AAPF, AAIA, metges de capçalera, pediatres, Salut Mental, policia, comuns, CASS, Tràmits de Govern, Servei d'Ocupació, etc.

VIII. Avaluació:

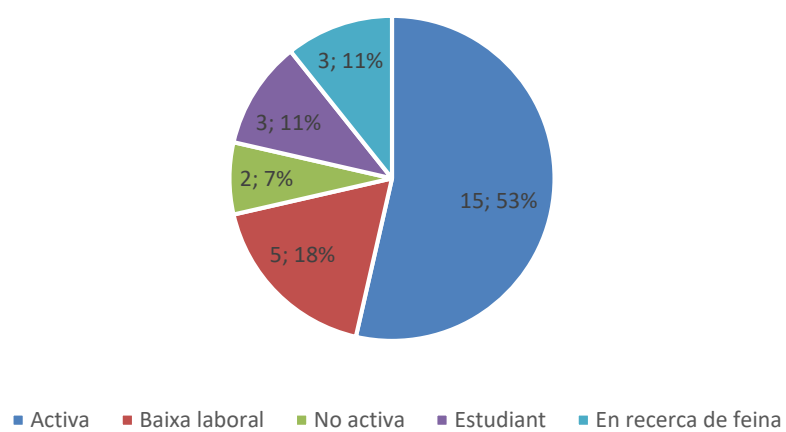
Quantitativa:

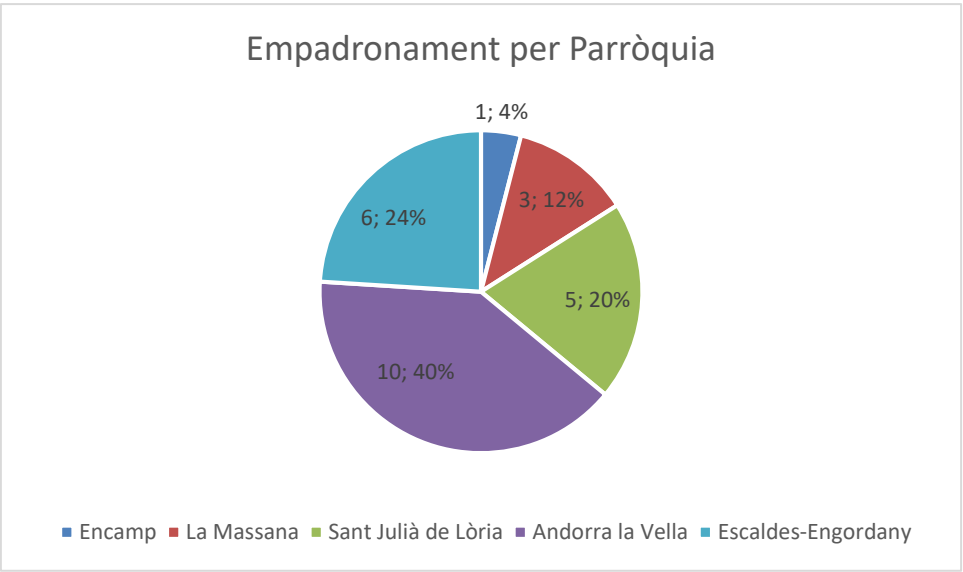
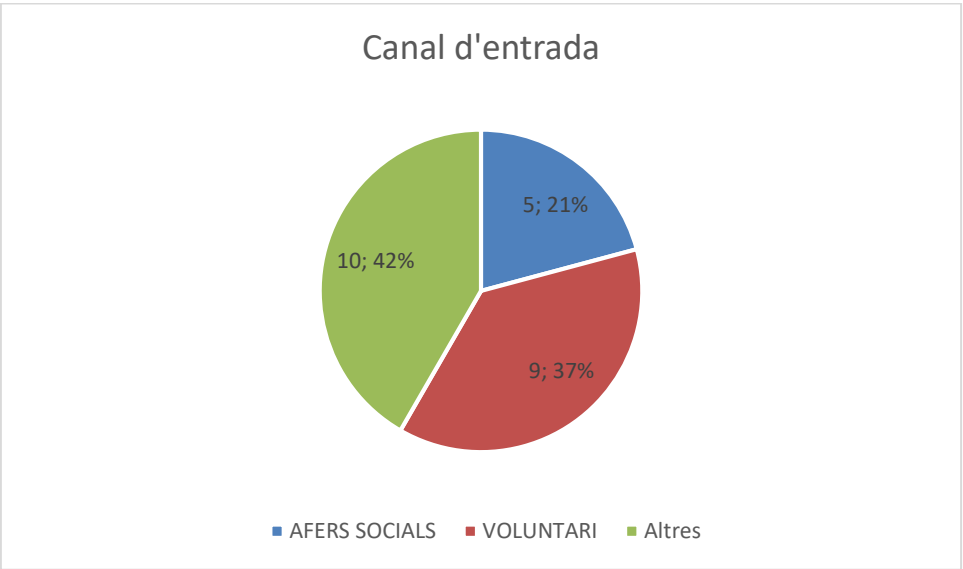
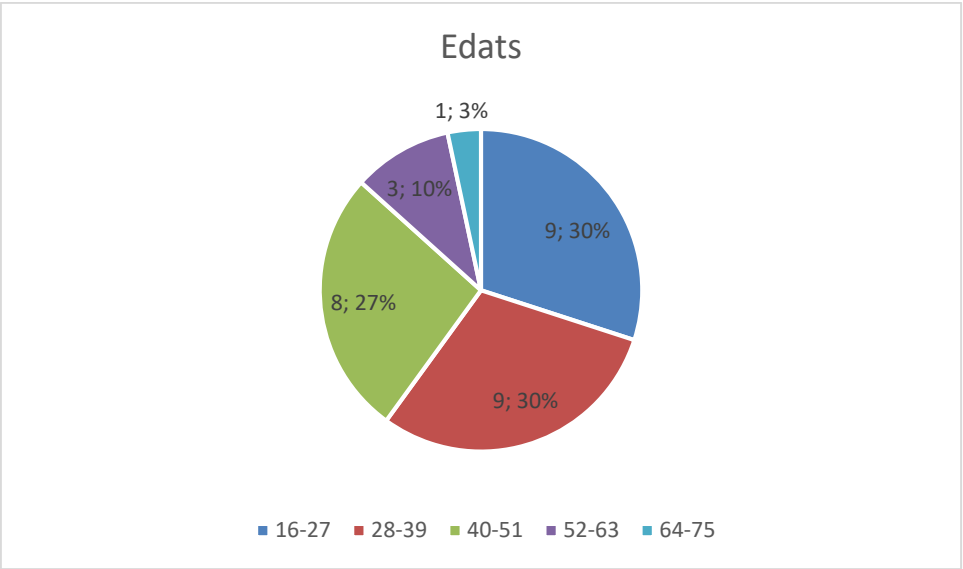


Estat Civil

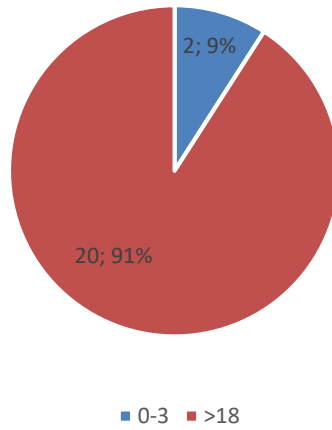


Situació Laboral

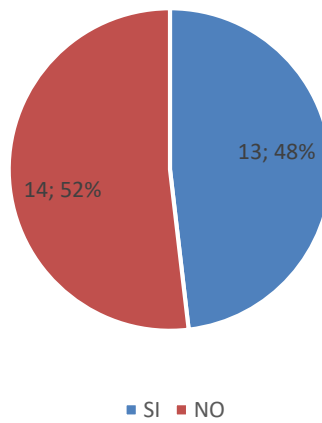




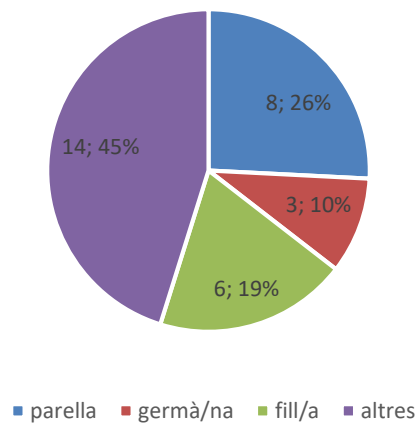
Fills/Filles



Denúncia



Agressor/a



En total al SAVVD s'han atès 23 casos. La psicòloga ha atès 13 casos.

Qualitativa:

No s'ha constatat cap incidència i/o queixa referent a aquest servei.

4.3.- Servei d'Igualtat:

I. Justificació:

La creació del Servei d'Igualtat és imprescindible per donar resposta a algunes de les funcions bàsiques de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat i són les següents:

- Potenciar l'atenció integral i pluridisciplinària a les víctimes de qualsevol tipus de discriminació de tracte; i sensibilitzar la ciutadania entorn de la problemàtica de les desigualtats i la discriminació que pateixen les persones i els col·lectius més vulnerables en aquest àmbit, en els termes establerts a la normativa vigent i als convenis internacionals subscrits. Això inclou la gestió del Servei d'Igualtat.
- Coordinar els òrgans ministerials establerts per aplicar la transversalitat de la perspectiva de gènere, fer-ne el seguiment i l'avaluació.
- Ser l'interlocutor del Govern amb l'Institut Andorrà de les Dones.
- Impulsar el desplegament dels preceptes continguts a la normativa vigent en matèria d'igualtat d'oportunitats.
- Promoure mesures actives per prevenir i detectar la discriminació que pateixen les persones en tots els àmbits.
- Impulsar i desenvolupar programes i accions transversals orientats a garantir la igualtat efectiva entre dones i homes, en col·laboració amb els altres òrgans del Govern, entitats cíviques i la ciutadania en general.
- Promoure el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones i dels col·lectius més vulnerables.
- Potenciar i millorar les accions adreçades a la lluita contra les desigualtats i la discriminació que pateixen les persones i els col·lectius més vulnerables en aquest àmbit.

Les següents referències normatives guien les accions que s'estan desenvolupant des d'aquest servei:

- Conveni sobre l'eliminació de tot tipus de discriminació envers la dona (CEDAW). Va entrar en vigor a Andorra el 14 de febrer de 1997. Nacions Unides.
- Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

- Llei 6/2022, del 31 de març, per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes.

En relació als Objectius de Desenvolupament Sostenible, aquest servei es relaciona estretament amb l'ODS 5, aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.).

II. Destinataris/es:

Qualsevol persona que pateixi algun tipus de discriminació i desigualtat pel motiu que sigui.

III. Objectius:

- Implementar la llei d'igualtat al tracte i no-discriminació.
- Implementar la llei per a l'aplicació efectiva del dret a la igualtat de tracte i d'oportunitats i a la no-discriminació entre dones i homes.
- Oferir a les persones que pateixen o han patit situacions de discriminació i/o desigualtat informació, suport social, seguiment psicològic i assessorament legal.
- Realització d'actes públics, difusió i conscienciació sobre la no-discriminació i la contemplació dels col·lectius considerats com a vulnerables: dona, col·lectiu LGTBIQ, infància i joventut, gent gran, immigrants i discapacitats.
- Promoure una acció educativa de sensibilització i aprenentatge tant des de l'àmbit formal com no formal.
- Evidenciar conductes sexistes, conductes de discriminació i desigualtat als mitjans de comunicació i a l'entorn públic.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any.

V. Metodologia:

La intervenció que es realitza és la següent:

- Acol·lida (primera entrevista) i posteriors entrevistes.
- Derivació a Salut Mental o psicòlegs privats per fer tractament psicològic, si escau.
- Mediació entre les parts per reconciliar-les, si és possible.
- Assessorament legal, si escau i la persona ho demana.
- Intervenció social.
- Seguiment psicològic, si escau i la persona ho demana.

VI. Recursos:

- 1 educadora social
- 1 psicòloga
- 1 jurista de manera puntual si el cas ho requereix

VII. Coordinacions:

Les diferents professionals de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: treballadors/es socials de l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles bressol, AAPF, AAIA, metges de capçalera, pediatres, Salut Mental, policia, comuns, CASS, Tràmits de Govern, Servei d'Ocupació, etc.

VIII. Avaluació:

Quantitativa:

Durant l'any 2023 s'han atès 7 casos al servei d'igualtat, més concretament:

- 3 casos per assetjament per raó de sexe
- 3 casos per assetjament sexual
- 1 cas per assetjament del company de pis.

Qualitativa:

No s'ha constatat cap incidència o mancança.

4.4.- Programa per a la promoció de relacions no violentes (PRNV)

I. Justificació:

A l'article 19 de la Llei 1/2015 es contempla la creació del Programa d'intervenció amb agressors, concretament, redacta el següent:

1. El Govern ha de facilitar als agressors que ho sol·licitin o que hagin estat condemnats per sentència ferma programes específics de tractaments de control i de reeducació. Aquests programes han de ser impartits per professionals acreditats i en llocs diferents on es facin els tractaments establerts en el capítol d'assistència social integral a favor de les víctimes, i han de tractar, com a mínim, sobre la reeducació en matèria de gènere, la resolució pacífica de conflictes, el tractament psicològic i la dependència de substàncies si fos necessari.
2. Amb aquest servei es pretén assegurar les condicions necessàries per prevenir situacions posteriors de violència de gènere i violència domèstica.
3. Quan convingui, el Departament de Benestar Social ha de coordinar els serveis de trobada familiar per portar a terme el règim de visites dels progenitors amb els seus fills i filles quan així s'acordi administrativament, judicialment o quan ho sol·licitin les parts per evitar l'enfrontament entre elles o perquè considerin que és el més adequat per a la relació familiar. Aquests serveis s'han de regular mitjançant un reglament.

II. Destinatari/es:

- Homes que exerceixen violència envers la seva parella que ho sol·licitin de manera voluntària.
- Homes que exerceixen violència que hagin estat condemnades per sentència ferma.
- Persones que han exercit o exerceixen violència intrafamiliar.

III. Objectius:

- Oferir una intervenció social, seguiment psicològic i assessorament jurídic a homes que han exercit o exerceixen violència.
- Oferir una intervenció psicosocial a persones que han exercit o exerceixen violència intrafamiliar.
- Afavorir la igualtat real i efectiva entre homes i dones, en tots els aspectes i àmbits: legal, social, laboral, familiar, educatiu, etc.

- Fomentar el canvi en els homes cap a posicions més favorables a la igualtat i la ruptura amb el model tradicional masculí, donant-los suport en aquest procés, amb el benentès que això ens beneficiarà tothom.
- Donar suport a la creació de grups i xarxes d'homes igualitaris i facilitar l'intercanvi d'experiències.
- Realització d'una acció preventiva per tal de conscienciar la població en general i difondre la problemàtica.
- Interrompre la cadena de transmissió intergeneracional de la violència.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any.

V. Metodologia:

L'entrada al programa pot ser obligada des de Batllia o voluntària.

La intervenció que es planteja és la següent:

- Unes primeres sessions d'informació i assessorament, per tal de definir i conèixer la situació de l'home.
- Sessions individuals on poder reconèixer, comprendre i responsabilitzar-se de la violència exercida i del dany ocasionat, així com aturar l'ús de la violència.
- Sessions grupals amb altres homes per tal de desenvolupar plegats noves formes de relació no violentes.
- Sessions de seguiment per prevenir noves situacions de violència.

VI. Recursos:

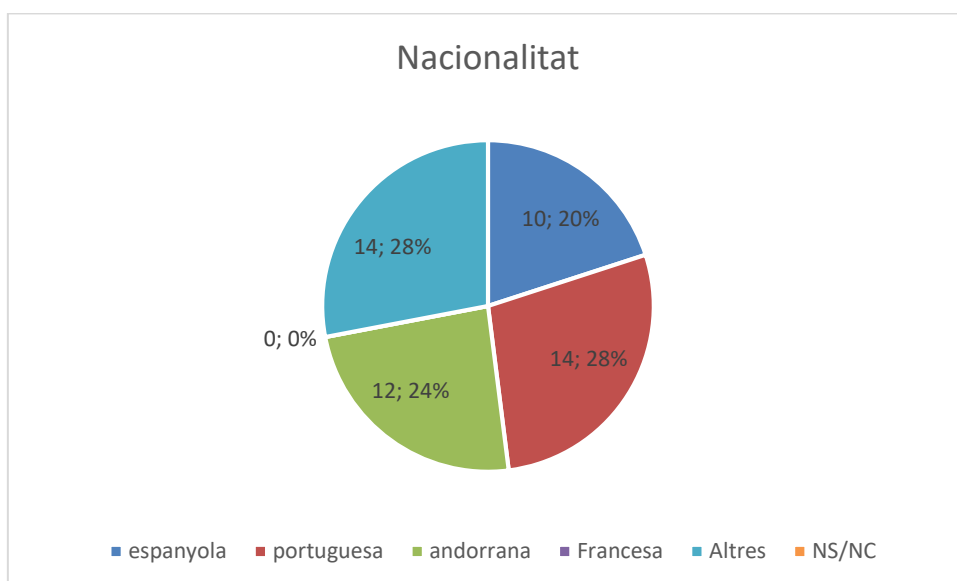
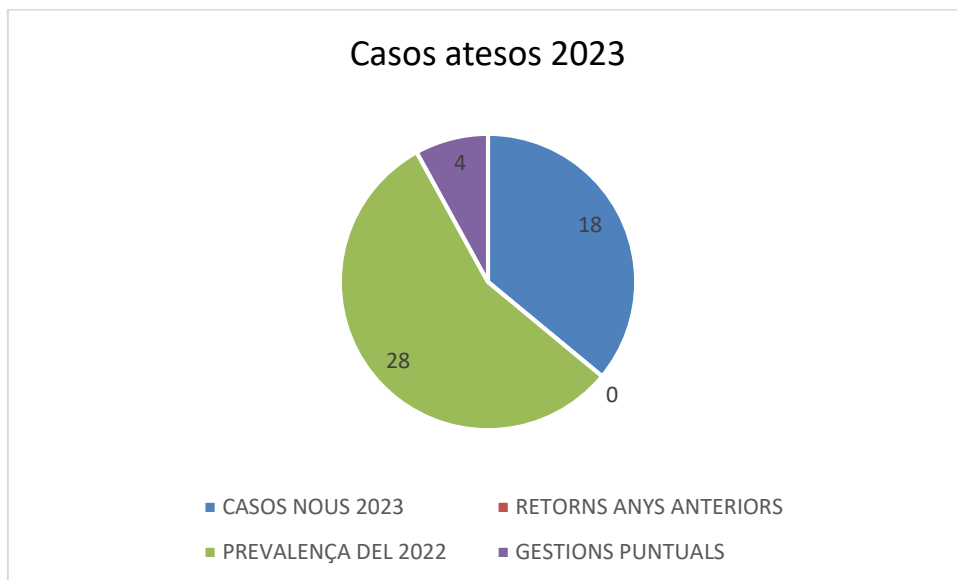
El programa compta amb un tècnic d'atenció social i un psicòleg.

VII. Coordinacions:

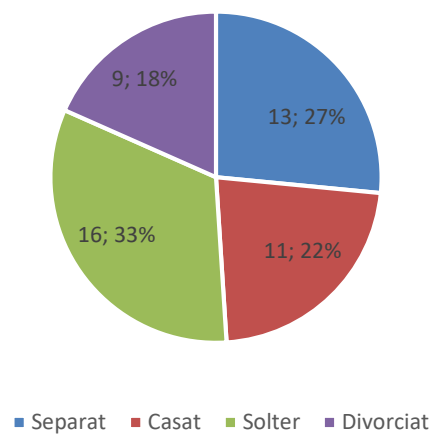
Els professionals d'aquest programa es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: treballadors/es socials de l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles bressol, AAPF, AAIA, metges de capçalera, pediatres, Salut Mental, policia, comuns, CASS, Tràmits de Govern, Servei d'Ocupació, etc.

VIII. Avaluació:

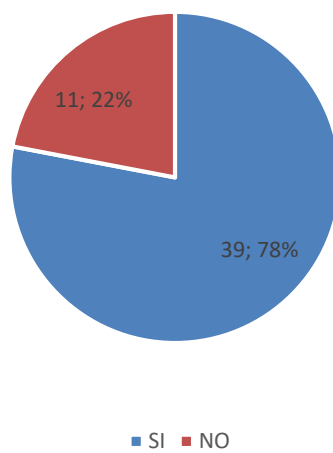
Quantitativa: (dades):



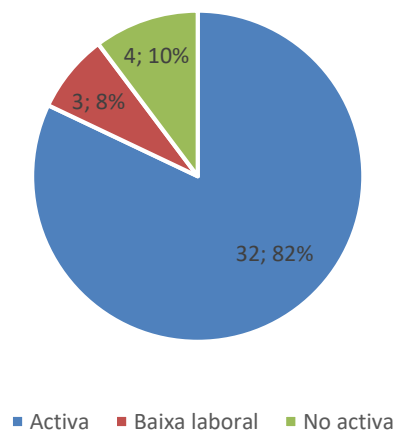
Estat Civil



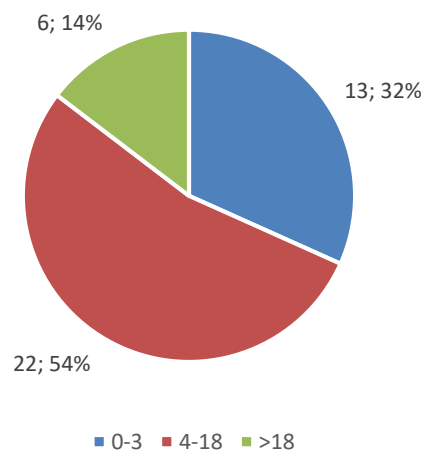
Relació Trencada



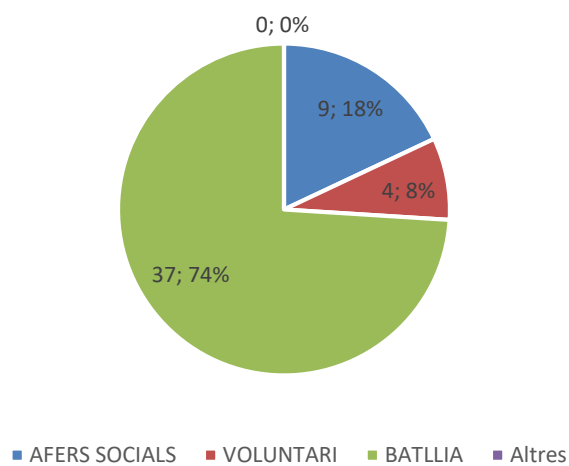
Situació laboral



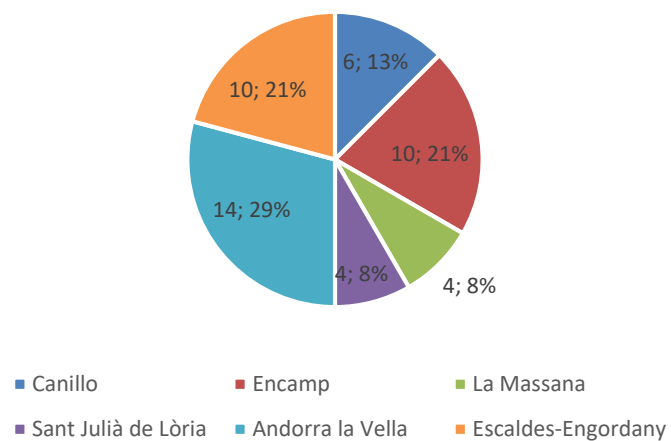
Fills/Filles

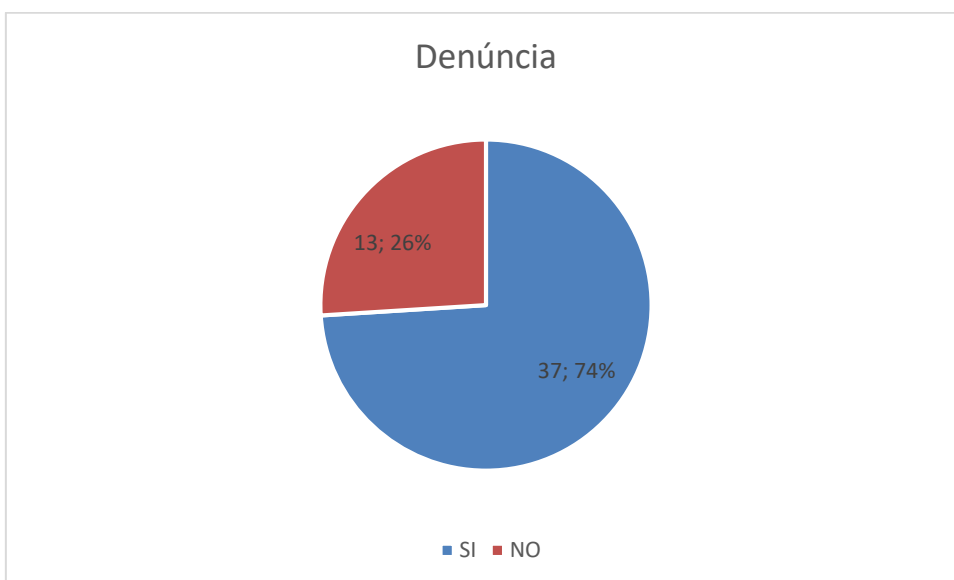
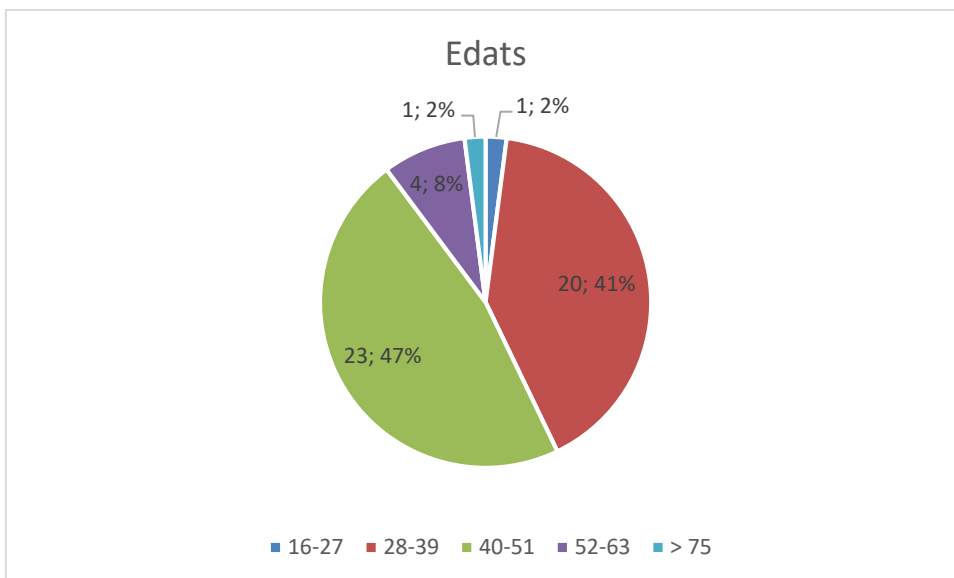


Canals d'entrada



Empadronament per Parròquia





Qualitativa:

No s'ha constatat cap incidència o mancança.

4.5.- Servei d'Atenció al tràfic d'éssers humans:

I. Justificació:

El Principat va ratificar el Conveni de les Nacions Unides contra la delinqüència organitzada transnacional, el novembre del 2000 i és signatari del Conveni del Consell d'Europa sobre la lluita contra el tràfic d'éssers humans del novembre del 2005. El Conveni del Consell d'Europa sobre la lluita contra el tràfic d'éssers humans va entrar en vigor a Andorra en data 1 de juliol del 2011, en conseqüència, el Consell General, el maig del 2017, va aprovar la llei de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes.

El Servei d'Atenció a les Víctimes del Tràfic d'Éssers Humans (SAVTEH) es recull a la Llei 9/2017, del 25 de maig del 2017, de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes.

Aquest servei ofereix una atenció pluridisciplinària a les víctimes de tràfic d'éssers humans i, si escau, als seus fills menors d'edat, relacionada amb la protecció, la informació, l'orientació, l'assessorament i la recuperació. Aquest servei abasta funcions de tractament en l'àmbit social i funcions de seguiment en l'àmbit psicològic i el jurídic, i inclou els serveis i els equipaments necessaris per garantir aquesta atenció.

II. Destinatari/es:

L'accés al SAVTEH s'efectua d'acord amb el protocol d'actuació per a la protecció de les víctimes del tràfic d'éssers humans el qual s'ha elaborat durant l'any 2018. La competència per identificar la víctima correspon al Cos de Policia. En el supòsit que la persona interessada s'adreça a l'Administració, es posarà en coneixement del Cos de Policia i del Ministeri Fiscal per a l'activació, si escau, del protocol esmentat. Un cop acreditada la condició de víctima, el Cos de Policia ho farà saber al Savteh en el supòsit de persones majors d'edat, i a l'Àrea d'Atenció a la Infància i l'Adolescència en el supòsit de persones menors d'edat.

El ministeri competent en matèria d'interior està facultat per acreditar la condició de víctima mitjançant una sol·licitud presentada personalment per la mateixa víctima o el seu representant.

III. Objectius:

- Ofereix una atenció integral social, psicològica i jurídica per crear les condicions necessàries per garantir una estabilitat durant el període de reflexió i recuperació.
- Vetllar per garantir l'accés a les víctimes als seus drets fonamentals.
- Prevenició i sensibilització a través de formació de la xarxa de suport professional susceptible d'intervenir amb víctimes del tràfic d'éssers humans i realització de campanyes de sensibilització adreçades a sectors empresarials sensibles (hoteleria, atenció sanitària, etc.) i a la població en general. Pel que fa a la prevenció amb menors d'edat, es farà èmfasi a través de l'estructura educativa.
- Fomentar un treball transversal i de coresponsabilitat amb els agents implicats en l'atenció integral a les víctimes del tràfic d'éssers humans.
- Difusió del telèfon gratuït 181 per a l'atenció, informació i assessorament a la població i especialment, a possibles víctimes del tràfic d'éssers humans.
- Actuar com a observatori del tràfic d'éssers humans a través de la recollida de dades.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any. A més compta amb un telèfon gratuït, el 181, que està operatiu fora de l'horari laboral els 365 dies amb la intenció de resoldre dubtes, fer contenció, assessorar i activar els recursos necessaris en matèria de tràfic d'éssers humans.

V. Metodologia:

La metodologia es fa a través d'una intervenció individual la qual té per objectiu oferir una ajuda personalitzada.

Es realitzaran coordinacions amb altres departaments i serveis implicats com són el Cos de Policia, l'Àrea d'Inspecció de Treball, Fiscalia, etc.

Procés:

Fase 1: Entrevistes d'acollida:

Un cop, la víctima assisteix a la primera entrevista es realitza l'obertura de l'expedient i comença la intervenció social, psicològica i jurídica.

Els objectius generals de treball en aquesta fase són:

- Explicació del servei
- Recollida de dades necessàries de filiació i de perfil personal
- Signatura del Compromís de participació i Autorització del Tractament de la informació i de la Protecció de Dades.
- Diagnòstic de la situació
- Consensuar un pla de treball conjuntament amb la persona

Fase 2: Entrevistes de seguiment:

L'objectiu de les entrevistes de seguiment és la de realitzar accions per tal d'estabilitzar la vida personal, social i emocional de la persona, concretament:

- Oferir la possibilitat d'un allotjament per la persona i/o la seva família.
- Cobrir les necessitats bàsiques, si escau, amb prestacions econòmiques
- Assessorament jurídic (tramitació residència legal al país, etc).
- Suport en la recerca laboral i d'habitatge
- Tràmits referents a la situació sanitària de la persona
- Seguiment social
- Oferir la possibilitat d'un allotjament per la persona i/o la seva família.
- Cobrir les necessitats bàsiques, si escau, amb prestacions econòmiques
- Assessorament jurídic (tramitació residència legal al país, etc).

- Suport en la recerca laboral i d'habitatge
- Tràmits referents a la situació sanitària de la persona
- Seguiment social

Fase 3: Seguiment psicològic:

L'assistència psicològica és primordial per a la recuperació de les víctimes. Necessiten arribar a un punt d'estabilitat per poder superar el trauma viscut.

Les víctimes de tràfic d'éssers humans pateixen amb freqüència alteracions psicològiques que poden, depenent dels casos, derivar en: trastorn de l'estat d'ànim, estrès agut i trastorns psicològics greus. Entre aquests, cal esmentar els trastorns d'ansietat, posttraumàtics, fòbies, atacs de pànic i depressió.

Com a indicis d'aquestes alteracions o trastorns, destaquen:

- Estrès posttraumàtic o alteracions psicològiques (trauma, depressió, ansietat, trastorns de la personalitat adaptatius relacionats amb l'addicció a drogues i alcohol)
- Els símptomes o manifestacions més freqüents poden ser: mal de cap, alteracions del somni, es sobresalta amb facilitat, tremolors a les mans, aparença nerviosa o preocupada, plora amb facilitat, dificultat per tenir les idees clares, pensa que no val molt, pèrdua d'interès en les coses, pensaments de suïcidi, cansament generalitzat, malestar a l'estómac, addicció a tòxics i alcohol.

Indicis en els supòsits de víctimes de tràfic d'éssers humans menors d'edat:

- Depressió, ansietat, aïllament, fantasies excessives, agressions, conductes sexuals impròpies de la seva edat, conductes regressives, falta de control emocional, fòbies repetides i variades, sentiments de culpa o vergonya extrema, problemes en el desenvolupament cognitiu, i dificultats manifestes en la defecació, enuresi o encopresi.

Fase 4: Tancament:

Un cop la persona finalitza el procés prop del servei es realitzen entrevistes de seguiment per tal de comprovar la estabilització de la persona, concretament:

- Al cap d'1 mes
- Al cap de 6 mesos
- Al cap d'1 any
- Al cap de dos anys d'haver finalitzat el seguiment.

VI. Recursos:

Els professionals que formen aquest servei són: una jurista, una educadora social i un psicòleg.

VII. Coordinacions:

Les i els professionals d'aquest servei es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: treballadors/es socials de l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles bressol, AAPF, AAIA, metges de capçalera, pediatres, Salut Mental, policia, comuns, CASS, Tràmits de Govern, Servei d'Ocupació, etc.

Tanmateix, cal tenir en compte que aquest servei no s'activa sense la confirmació tant de policia com de fiscalia que és un cas de tràfic d'éssers humans. La coordinació amb aquests dos serveis és bàsica.

VIII. Avaluació:

Durant l'any 2022 no s'ha atès cap víctima de tràfic d'éssers humans.

Tot i això, es preveu una avaluació la qual consisteix en:

L'avaluació es farà per una banda a través de l'avaluació del grau de satisfacció de l'usuari/a sobre l'atenció rebuda per part de STEH i per una altra a través del grau de consecució dels objectius establerts.

1. Avaluació del grau de satisfacció de l'usuari/a:

- A l'inici de la intervenció: es passarà un qüestionari
- A mig termini de la intervenció: es passarà un qüestionari
- En el moment del tancament de l'expedient: es passarà un qüestionari

2. Avaluació dels resultats: Aquest tipus d'avaluació es basa en l'anàlisi del grau en què el Servei de TEH aconsegueix els resultats desitjats; aquests resultats esperats estan especificats en els objectius tan generals com específics establerts al projecte.

Per obtenir la informació necessària per la avaluació, s'utilitzaran instruments metodològics de naturalesa quantitativa i qualitativa i de caràcter participatiu.

Per això, es preveu que en el procés de la implementació i seguiment del projecte s'aniran realitzant sessions d'avaluació de caràcter qualitatiu i participatiu amb les persones implicades (mateixos professionals del STEH així com de la xarxa de professionals implicats) en la mesura que es van desenvolupant.

La participació de les pròpies víctimes també tindrà un paper rellevant en els processos de seguiment i avaluació del Servei.

4.6.- Servei d'Atenció a Persones Nouvingudes/Refugiades:

I. Justificació:

Andorra, com a resposta a la crisi humanitària derivada del conflicte siríà, s'ha dotat d'un marc legal que permet l'arribada segura de persones que es puguin acollir al règim de protecció temporal i transitòria establert. Així, la Llei 4/2018, de 22 de març, de protecció temporal i transitòria per raons humanitàries (d'ara endavant, Llei 4/2018) regula una figura de protecció internacional, d'identitat pròpia diferent a la del refugiat tot i que comparteix un mateix esperit, de manera que les persones que es poden beneficiar d'aquest règim, obtindran una protecció immediata, temporal i transitòria, mitjançant l'atorgament d'una autorització de sojorn o de sojorn i treball.

Al 2018 es crea el Servei d'Atenció a Persones Refugiades (d'ara en davant SAPRE), adscrit a l'Àrea de Polítiques d'Igualtat i l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies del Departament d'Afers Socials per a la implementació i coordinació d'accions de caràcter transversal i multidisciplinàries, a efectes de poder garantir una atenció integral cap a les persones refugiades que opten a residir al Principat d'Andorra. Finalment el SAPRE penja únicament d'API.

II. Destinataris/es:

El servei s'adreça a persones a les que se'ls hi ha atorgat l'autorització de sojorn o de sojorn i treball en règim de protecció temporal i transitòria i que es troben sota la protecció de l'ACNUR.

La Llei 4/2018, en l'article 2 apartat b), estableix en relació a la definició de persones beneficiàries el següent:

- Persones que han estat amenaçades o que temen, de manera fonamentada, que poden ser perseguides a causa de la seva raça, religió, nacionalitat o pertinença a un grup social particular, o per motiu de les seves opinions prolífiques, i que per aquesta raó han de fugir del seu país d'origen o de residència habitual i, alhora, no poden o no volen acollir-se, a causa del temor esmentant anteriorment, a la protecció d'aquest país.

- Persones apàtrides que no tenen una nacionalitat i es troben fora del país on tenen la seva residència habitual, pels mateixos motius esmentats a l'apartat anterior, i alhora, no poden o no volen tornar, a causa del mateix temor que s'hi esmenta, a aquest país.
- Persones que es troben en zones de conflicte armat o de violència endèmica.
- Persones que són víctimes de violacions sistemàtiques o generalitzades dels drets humans.

III. Objectius:

a) Generals

- Promoure la integració i la inserció social de les persones de la protecció internacional i reforçar llur autonomia.
- Fomentar un treball transversal i de coresponsabilitat amb els agents implicats en l'atenció integral a persones refugiades.
- Dissenyar programes de prevenció i sensibilització adreçats a la població sobre la crisi humanitària derivada dels desplaçaments de les persones que sol·licitin protecció internacional i promoure la seva participació en la integració d'aquestes persones.

b) Específics

- Donar resposta a les necessitats especials de les persones refugiades.
- Identificar recursos organitzatius i estratègics per atendre les necessitats emergents.
- Identificar els diferents perfils de persones refugiades, per tal de poder abordar necessitats, potenciar capacitats i adequar els recursos emprats, per potenciar la seva autonomia i creixement personal.
- Facilitar un entorn de pau, digne, en el que les persones refugiades puguin obtenir una estabilitat emocional, oferint espais de reflexió per augmentar la capacitat de presa de decisions presents i futures.
- Promoure l'accés als serveis a les persones refugiades en igualtat de condicions.
- Estimular la participació normalitzada de les persones refugiades en els espais cívics, socials i educatius del nou entorn.

- Afavorir la coordinació dels diferents sistemes de protecció social i de les entitats d'iniciativa social.
- Augmentar la interrelació entre família i context pròxim de manera que es creï una xarxa de suport social.

IV. Durada:

Aquest servei és un servei permanent, és a dir, que opera els 365 dies de l'any.

V. Metodologia:

La **fase de coneixement** s'inicia un cop s'ha assolit una estabilitat familiar a nivell de cobertura de necessitats bàsiques (habitatge, manutenció, cobertura sanitària, escolarització, etc.).

La metodologia de treball es centra en la formalització d'un pla d'intervenció personal i/o familiar que d'acord a les necessitats i característiques detectades recollirà un seguit d'accions i activitats que propiciaran l'assoliment d'aquesta fase.

El coneixement de la llengua és un pas imprescindible per garantir la futura integració i autonomia de les persones beneficiàries de la protecció temporal i transitòria. Per això, es dona continuïtat als cursos que resulten més adients, efectuant les coordinacions que s'estimen més oportunes.

De manera paral·lela i d'acord amb la possibilitat de les persones adultes d'incorporar-se al mercat laboral, es valora la capacitat i l'experiència professional i l'inici d'una recerca laboral. Igualment, s'explora la possibilitat d'homologar els títols acadèmics, si n'hi ha.

L'inici d'una recerca laboral, d'aquelles persones que encara no han assolit una feina, comporta un estudi sobre les possibles opcions de feina i si cal, la inscripció a formació professional per poder tenir un accés més fàcil al treball.

Durant l'atenció psicosocial, es fa seguiment de l'estat emocional per valorar la necessitat de fer una derivació al Centre de Salut Mental en el supòsit de detectar indicadors o simptomatologia psicopatològica.

El representant de la protecció temporal i transitòria assignat a la persona beneficiària o la unitat familiar fa un seguiment de la renovació de les prestacions econòmiques i inicia l'abordatge de les habilitats socials bàsiques per poder pactar la inscripció de les activitats ocupacionals i d'oci i temps lliure.

Es fa seguiment amb els diferents serveis que hi ha intervingut durant aquesta fase per valorar l'acollida i la integració al país.

La **fase d'adaptació** permet la transició entre l'assoliment de coneixements i la inclusió a la dinàmica del país i a la societat andorrana. Per això, es dona continuïtat a les intervencions efectuades a les fases prèvies i es pacten noves accions centrades en promoure una major autonomia.

A aquesta fase, les persones beneficiàries de protecció temporal i transitòria han hagut d'assolir un nivell de desenvolupament similar al de qualsevol persona resident al país amb un període de temps similar.

VI. Recursos:

Recursos humans:

Un tècnic de l'API.

Recursos econòmics:

Els recursos econòmics previstos per garantir una assistència integral a les persones refugiades provenen del pressupost establert per a prestacions econòmiques de l'Àrea d'Atenció a les Persones i a les Famílies.

Per últim, l'Àrea de Polítiques d'Igualtat ha previst una partida pressupostària pel manteniment dels pisos d'acollida destinats a persones refugiades així com per actes de prevenció i sensibilització.

Recursos instrumentals:

- Dossier de paraules bàsiques, telèfons i llocs d'interès, conversió monetària, guies parades autobús, mapes parroquials.
- Utilització d'aplicacions mòbils per facilitar la intercomunicació.

VII. Coordinacions:

Les coordinacions efectuades per el SAPRE durant l'any 2023 amb altres serveis o entitats han estat:

- Comunitat de Sant Egidio: Comunitat cristiana amb la qual es va signar un protocol d'entesa per a la creació d'un corredor humanitari. La funció principal d'aquesta Comunitat és facilitar la sortida d'aquestes persones dels països emissors i l'accés a Andorra com a

país receptor. Posteriorment, s'han efectuat coordinacions freqüents per fer seguiment de la situació de les famílies refugiades.

- Càritas: Utilització del canal de derivació actual per accedir al servei de rober, banc d'aliments, parament, mobiliari, obtenció de sistemes de comunicació electrònics de segona mà.

- Creu Roja Andorrana: Obtenció de dispositius mòbils i de suport en la integració sociocultural al país, oferint transport a les famílies durant l'organització d'esdeveniments culturals.

- Comuns: Tramitació de exoneracions de recursos comunals i suport en la integració sociocultural al país, oferint un recorregut pels respectius centres culturals i informació de les activitats que ofereixen.

- Ministeri d'Afers Exteriors: Suport en la elaboració de documents, establiment de protocols d'atenció, actes de sensibilització i gestions puntuals relacionades amb la situació de les persones refugiades al Líban.

- Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior: Creació i utilització del protocol d'acollida escolar de persones nouvingudes.

Creació i utilització d'un canal de derivació per a la formació d'adults en la llengua catalana.

- Servei d'Ocupació: S'ha creat un canal de derivació amb una inscripció àgil al Servei d'Ocupació i s'ha realitzat el procés de recerca de feina dins del circuit ordinari però en atenció a la seva vulnerabilitat.

- Servei d'Immigració: Creació d'un canal de comunicació àgil i obtenció de l'autorització de sojorn en règim de protecció temporal. Els dos progenitors, al iniciar contracte laboral, han obtingut el permís de sojorn i treball.

- CASS: Creació d'un canal de comunicació directe amb la institució per l'obtenció de la tarja de la CASS, de l'alta en la cobertura sanitària, del 100% de la CASS i posterior renovació dels carnets de 3r. pagador mensualment.

- Servei de Salut Mental de l'Hospital Nostra Senyora de Meritxell (d'ara endavant, CSM de l'HNSM): Creació un circuit de derivació al CSM (adult i infanto juvenil) per l'atenció de possibles psicopatologies derivades dels processos traumàtics experimentats o una altra urgència psiquiàtrica que pugui sorgir.

- Departament de Museus, del Ministeri de Cultura: suport en donacions de roba i complements, així com oferiment d'activitats socioculturals per a les famílies, amb presència de guia intercultural.

VIII. Avaluació:

Quantitativa:

1.- DADES DEMOGRÀFIQUES

DADES 2022:

BAIXA DEFINITIVA 2022					
	ADULTS	JOVES	MENORS	VELLESA	TOTALS
HOMES	6	0	8	0	14
DOMES	12	2	5	0	19
TOTALS	18	2	13	0	33

TOTAL NUCLIS
12

D'aquestes 33 persones, només 16 s'han donat de baixa com a refugiats formalment. 2 dels nuclis han iniciat activitat per compte propi i una persona va ser òbit.

DADES 2023:

NOMBRE DE NUCLIS FAMILIARS TRACTATS PER SAPRE 2022	119
MEMBRES TRACTATS PER SAPRE 2022	TOTAL NUCLIS
NOMBRE DE NUCLIS FAMILIARS TRACTATS PER SAPRE 2023	112
MEMBRES TRACTATS PER SAPRE 2023	8
	259

BAIXA DEFINITIVA 2023					
	ADULTS	JOVES	MENORS	VELLESA	TOTALS
HOMES	2	0	5	0	7
DONES	13	1	6	0	20
TOTALS	15	1	11	0	27

BAIXA TEMPORAL 2023					
	ADULTS	JOVES	MENORS	VELLESA	TOTALS
HOMES	3	1	3	1	10
DONES	16	4	10	2	32
TOTALS	19	5	13	3	42

TOTAL NUCLIS
14

Aquestes persones continuen formant part de l'estadística a l'espera de retorn a Andorra o signatura de la baixa definitiva.

COL·LECTIU	Nº	%
VELLESA	29	11%
ADULTS	127	49%
JOVES	32	12%
INFANTS	71	27%
	259	100%

AD	Nº	%
AD100	22	20%
AD200	10	9%
AD300	10	9%
AD400	19	17%
AD500	32	29%
AD600	4	4%
AD700	15	13%
	112	100%

GÈNERE	Nº	%
DONA	168	65%
HOME	91	35%
	259	100%

EDAT GÈNERE MASCULÍ	Nº	%	31	INFÀNCIA	31	MENORS
0-1	0	0%				
2-3	5	5%				
4-5	2	2%				
6A	1	1%				
7-9	6	7%				
10-14	14	15%				

15-16	2	2%				
17	1	1%				
18-20	2	2%				
21-24	3	3%	6	JOVENTUT		
25-29	1	1%				
30-34	5	5%				
35-39	12	13%	43	ADULT	60	ADULTS
40-44	8	9%				
45-49	10	11%				
50-54	1	1%				
55-59	3	3%				
60-64	4	4%				
65-69	5	5%	11	VELLESA		
70-74	5	5%				
75-79	1	1%				
80-84	0	0%				
85-89	0	0%				
90-94	0	0%				
95 o +	0	0%				
	91	100%	91		91	

EDAT GÈNERE FEMENÍ	Nº	%	40	INFÀNCIA	40	MENORS
0-1	1	1%				
2-3	2	1%				
4-5	2	1%				
6A	5	3%				
7-9	14	8%				

10-14	9	5%				
15-16	5	3%				
17a	2	1%				
18-20	5	3%	20	JOVENTUT	128	ADULTS
21-24	5	3%				
25-29	10	6%				
30-34	21	13%	88	ADULT		
35-39	20	12%				
40-44	17	10%				
45-49	10	6%				
50-54	1	1%				
55-59	7	4%				
60-64	12	7%				
65-69	9	5%	20	VELLESA		
70-74	4	2%				
75-79	4	2%				
80-84	1	1%				
85-89	1	1%				
90-94	1	1%				
95 o +	0	0%				
	168	100%	168		168	

EDAT GÈNERE MASCULÍ	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	31	34%
JOVENTUT 18-29	6	7%
ADULT 30-64	43	47%
VELLESA 65-95	11	12%
	91	100%

EDAT GÈNERE FEMENÍ	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	40	24%
JOVENTUT 18-29	20	12%
ADULT 30-64	88	52%
VELLESA 65-95	20	12%
	168	100%

TOTALS EDAT	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	71	27%
JOVENTUT 18-29	26	10%
ADULT 30-64	131	51%
VELLESA 65-95	31	12%
	259	100%

TOTAL DE PERSONES ENTRE 18 I 74 ANYS	188	
* PERSONES ENTRE 18 I 64 ANYS	157	
* PERSONES ENTRE 65 I 74 ANYS	23	
* PERSONES ENTRE 75 I 94 ANYS	8	
SITUACIÓ ADMINISTRATIVA VERSUS TREBALL * PERSONES ENTRE 18 I 64 ANYS	Nº	%
HAN CANVIAT EL PERMÍS A SOJORN I TREBALL	69	44%
NO HAN CANVIAT EL PERMÍS A SOJORN I TREBALL	88	56%
	157	100%

Ens consta que hi ha persones que van canviar el tipus de permís però que actualment no treballen (finalització de contracte, no adaptació al lloc laboral, no compliment satisfactori de període de prova...)

Aquestes dades són actualitzables segons la informació recollida per LMas prop de les altes i baixes laborals.

2.- DADES AJUTS ECONÒMICS

Targetes prepagament: 33.250,00€ lliurades del 01/01/2023 a 31/12/2023 (comerç)

TIPUS D'INTERVENCIÓ	Nº	%
SOL.LICITEN ATENCIÓ PER COBRIR NECESSITATS BÀSIQUES	23	100%
NO SOL.LICITEN SUPORT PER COBRIR NECESSITATS BÀSIQUES - SI VOLEN ALTRES (Immigració/Educació)	0	0%
NO VOLEN ACOLLIR-SE A CAP ATENCIÓ COM A REFUGIATS	0	0%
	23	100%

· RECURSOS LLIURATS - SERVEI D'ACOLLIDA A LES PERSONES REFUGIADES

TARGETA PREPAGAMENT - CENTRES COMERCIALS	IMPORT
MANUTENCIÓ	33.250,00 €
	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE CENTRE COMERCIAL	23
Nº PERSONES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE CENTRE COMERCIAL	45

TARGETA PREPAGAMENT - TRANSPORT	IMPORT
TRANSPORT (10 unitatsx33€)	330,00 €
	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TRANSPORT	6
Nº DE PERSONES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TRANSPORT	7

3.- DADES PROTECCIÓ SANITÀRIA

ACTUALITZAT EN DATA:	31/12/2023
-----------------------------	-------------------

TOTALS	
ASSEGURAT DIRECTE	54
ASSEGURAT INDIRECTE - MENOR D'EDAT	21
ASSEGURAT INDIRECTE - MAJOR D'EDAT	15
	90

NOMBRE TOTAL DE NUCLIS FAMILIARS BENEFICIARIS DE PROTECCIÓ SANITÀRIA	54
DESPESA TOTAL PROTECCIONS SANITÀRIES DESEMBRE 2023	6.493,50€

Les dades exposades són el resultat del tractament del registre NIA i CASS per part de LMas.

4.- DADES LABORALS

NOMBRE DE PERSONES INSCRITES EN EL SERVEI D'OCUPACIÓ (31/12/2023)	25 *13 inscripció caducada
NOMBRE DE PERSONES INSCRITES EN EL SERVEI D'OCUPACIÓ amb ajuda de targetes de prepagament	5 (4 famílies)

NOMBRE TOTAL DE PERSONES EN EDAT LABORAL	156
NOMBRE DE PERSONES AMB CANVI DE SOJORN A SOJORN I TREBALL *del total de refugiats 2022/2023 / 3 d'ells canvi a "compte propi"	69*
NOMBRE DE PERSONES AMB TREBALL	48

Hi ha persones que continuen teletreballant, autònoms o què mantenen el lloc de treball d'origen però no es disposa de la xifra exacta.

5.- DADES RECURSOS SOL·LICITATS - ENTITATS COL·LABORADORES - ONG'S

DERIVACIONS	Nº	%
CREU ROJA	0	0%
CÀRITAS	0	0%
	0	0%
CREU ROJA	Nº	%
BOTIGA SOLIDARIA (24 famílies – 54 persones)	24	100%
PRODUCTES NADÓ	0	0%
MÒBIL	0	0%
	24	100%
CÀRITAS	Nº	%
ROBER	0	0%
JOGUINES	0	0%
MATERIAL ESCOLAR	0	0%
PRODUCTES NADÓ	0	0%
	0	0%

Qualitativa:

L'equip tècnic del SAPRE ha creat diferents documents per a la recollida de les diferents actuacions amb les famílies i posterior avaluacions d'aquestes. Aquests documents són els següents:

- Creació d'expedients socials físics on es recull tota la documentació en format paper.
- Creació d'una adreça de correu electrònic específica per al servei, de manera a agilitzar les intervencions i comunicacions amb la xarxa de serveis del país i altres entitats / persones col·laborades amb el servei. L'adreça és la següent: refugiats@govern.ad

- Creació d'una xarxa compartida (\\perafita) (X:) Refugiats. En aquesta carpeta, es recull tota la informació, documentació i seguiments de les intervencions en format telemàtic.