



Govern d'Andorra

MEMÒRIA ANUAL

2022

Àrea de Polítiques
d'Igualtat

Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat
Andorra la Vella, 1 de gener del 2023

Informe

INDEX

1.- Introducció	p.2
2.- Objectius	p.2
3- Normativa	p.3
4.- Serveis i programes de l'àrea	p.3
4.1.-Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere	p.5
4.2.- Servei de Violència Domèstica i Familiar	p.38
4.3.- Servei d'Igualtat	p.45
4.4.- Programa per a la promoció de relacions no violentes	p.49
4.5.- Servei d'Atenció al Tràfic d'éssers Humans	p.57
4.6.- Servei d'Atenció a Persones Nouvingudes/Refugiades	p.65
5.- Actuacions transversals	p.83
6.- Recursos humans	p.84
7.- Infraestructura	p.88
8.- Pressupost	p.88
9.- Reunions/coordinacions	p.89
10. Avaluació	p.93
11.- Conclusions i propostes de millora 2022	p.93
12.- Pla d'acció 2022	p.97
13.- Annex	p.105

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 2022.

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 preveuen les funcions del Departament d'Afers Socials i es crea l'Àrea de Polítiques d'Igualtat amb l'inici de la elaboració del Llibre Blanc de la Igualtat com a acció inicial per conèixer la situació de la igualtat al territori i la posterior elaboració i aprovació de la Llei d'igualtat al tracte i no-discriminació per garantir els drets de tots i totes els/les ciutadans/es en matèria d'igualtat.

Paral·lelament a aquests dos treballs es comença a configurar l'àrea amb la creació de diferents serveis per donar resposta directa als casos.

2.-Objectius de l'àrea:

Al Decret 171/2021, del 26-5-2021 de reestructuració i de delimitació de competències del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat es preveuen les funcions de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

1. L'Àrea de Polítiques d'Igualtat opera sota la dependència directa de la Secretaria d'Estat d'Afers Socials, Joventut i Igualtat, que assumeix 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. Promoure i desenvolupar programes i accions transversals orientats a garantir la igualtat efectiva entre dones i homes.

iii. Potenciar i millorar la lluita contra 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.

iv. Gestionar el Servei d'Atenció 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.

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:

- Oferir atenció, assessorament, suport i seguiment a les dones que han patit algun acte violent pel fet de ser dona.
- Oferir 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

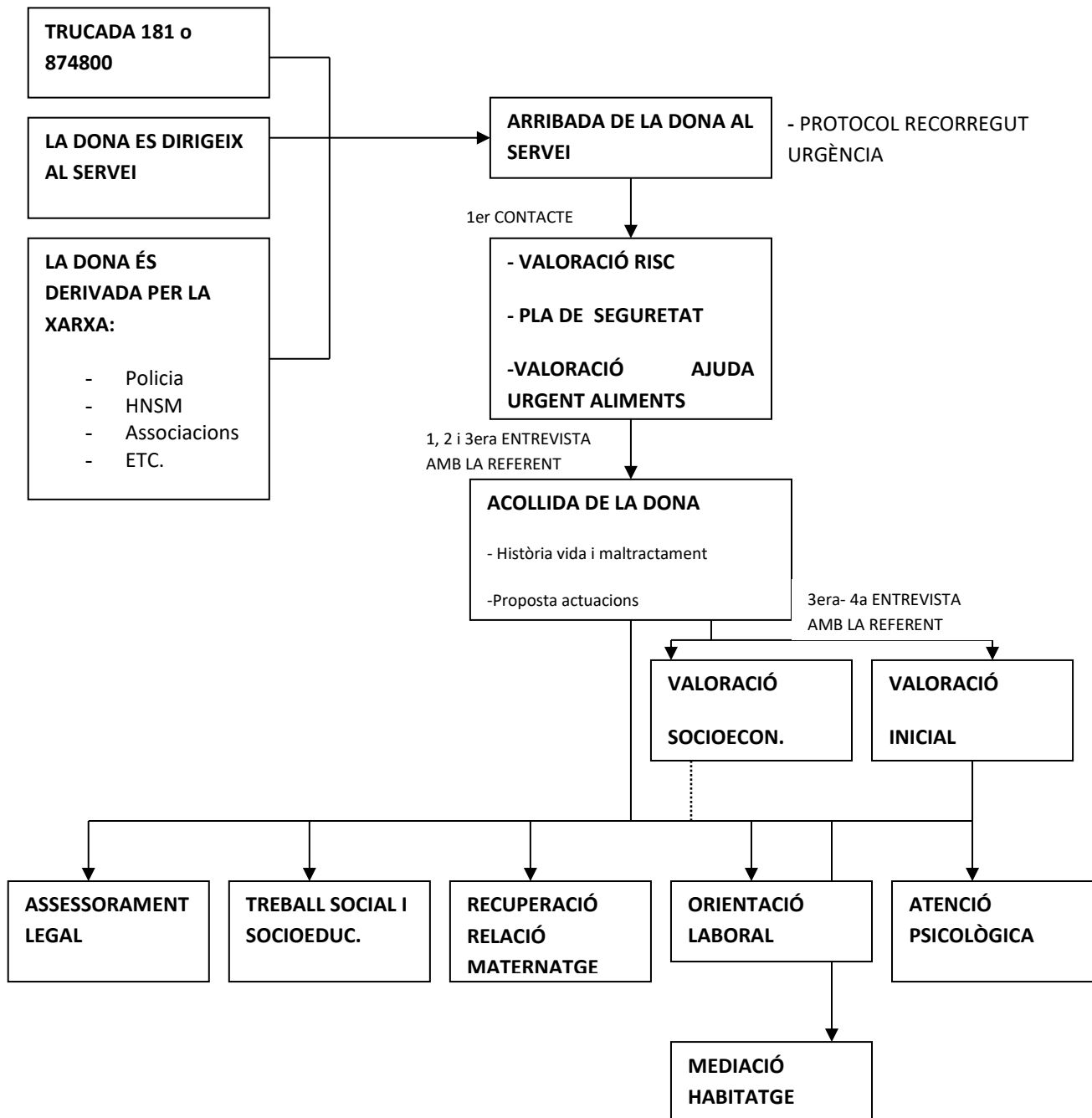
- Conscienciació de la població en general: campanyes, commemoració del dia internacional, conferències, presència als mitjans de comunicació, etc.
- Prevenció mitjançant l'educació: tallers als centres educatius, formació en coeducació i formació al professorat.
- Realització de protocols i formació 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:

PROCÉS D'ATENCIÓ INTEGRAL: FLUXGRAMA



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:

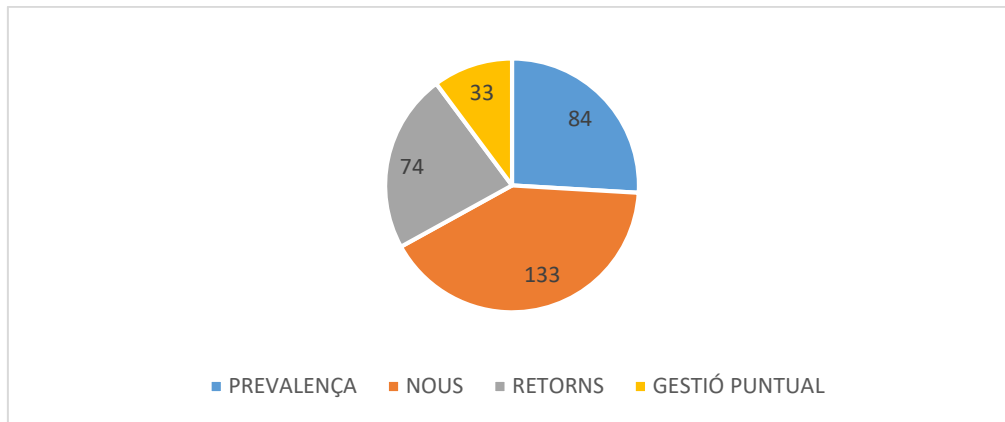
- 2 educadores socials i referents (40h/setmanals)
- 1 treballadora social i referent (40h/setmanals)
- 1 psicòloga per atendre a les dones (40h/setmanals)
- 1 psicòloga per atendre a les dones i als/les menors víctimes de violència de gènere (40h/setmanals).
- El servei compta amb l'assessorament jurídic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

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.

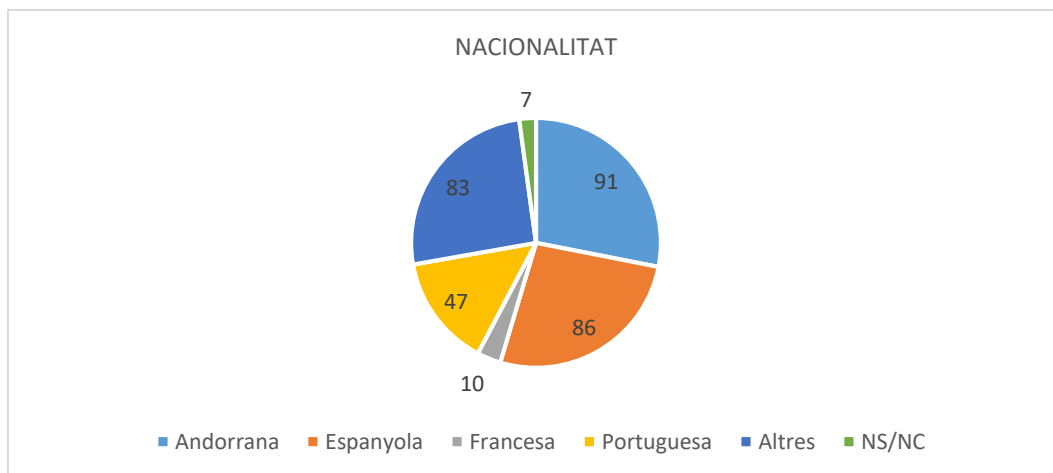
VIII. Avaluació:

Quantitativa: (Dades):

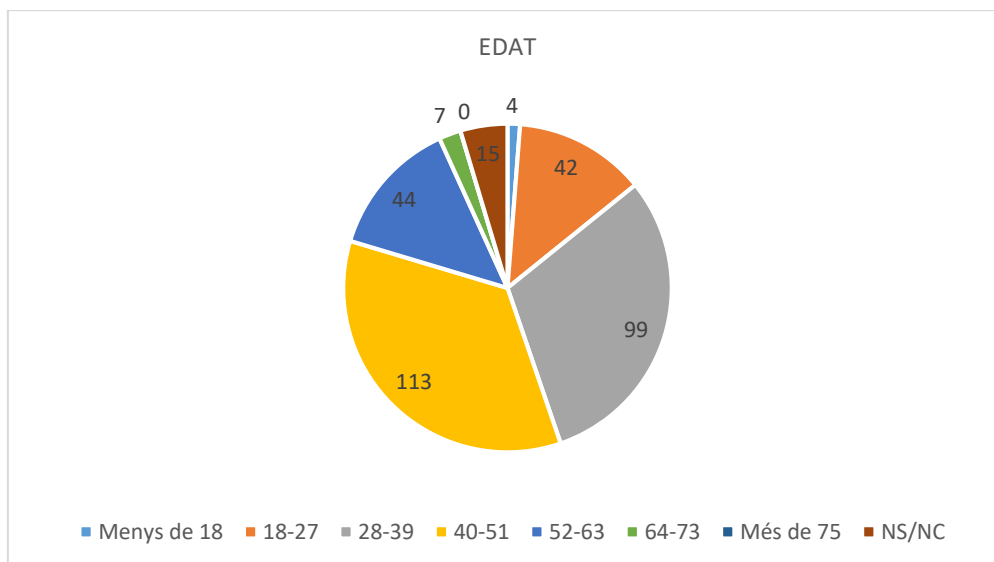


En total al SAVVG al 2022 s'han atès 324 casos tenint en compte els casos nous (133), casos prevalença (casos que es van obrir anys anteriors i continuen tractant-se, 84), casos retorn (74) i gestions puntuals (33).

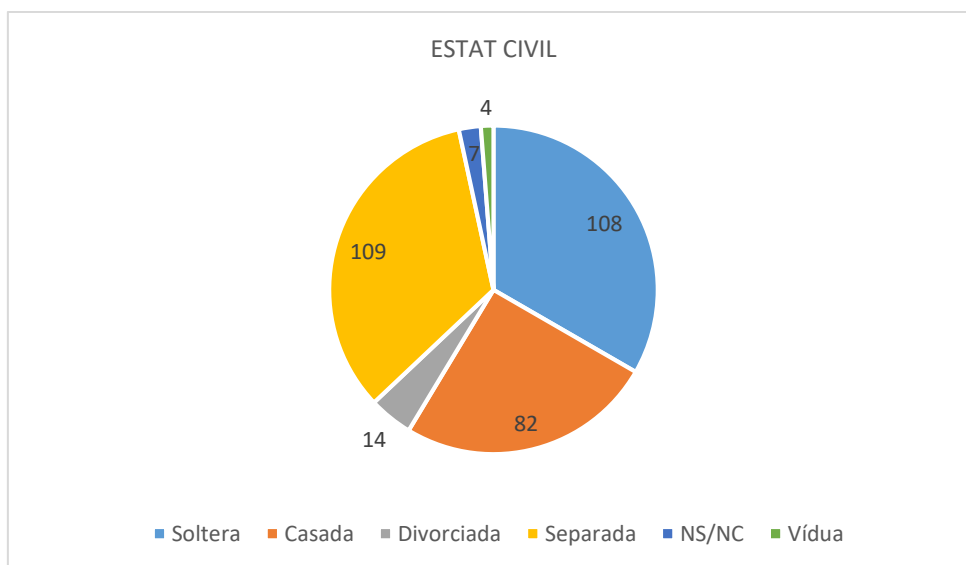
Durant l'any 2021 es van atendre 325 casos.



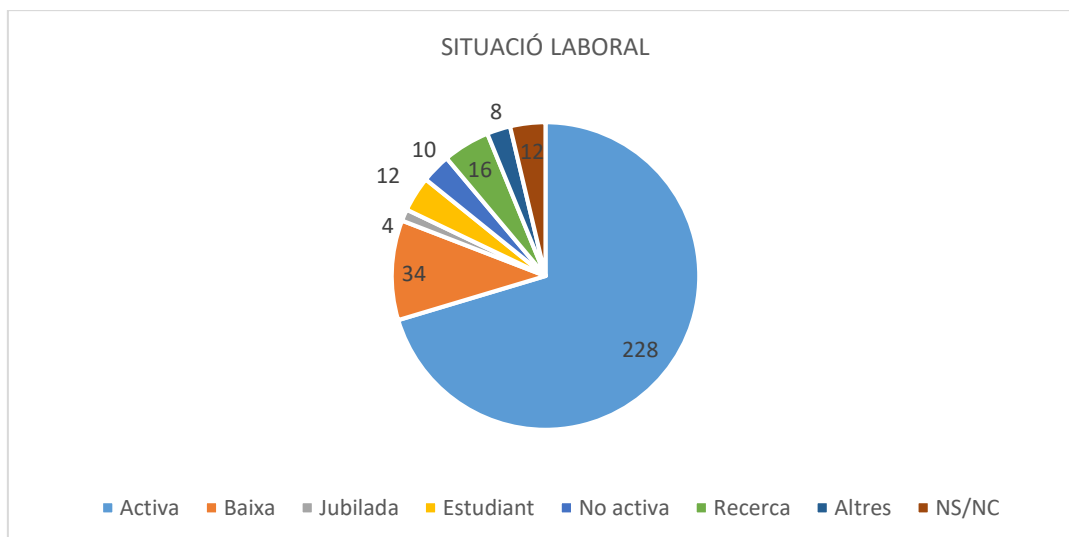
En relació a quin és la nacionalitat de les persones que atensem al SAVVG, podem observar que la majoria és andorrana, altres nacionalitats i espanyola. En quart lloc es troben les dones portugueses. En aquest sentit, cal recordar, que la VG es dona per igual en tots els països i de manera internacional, 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.



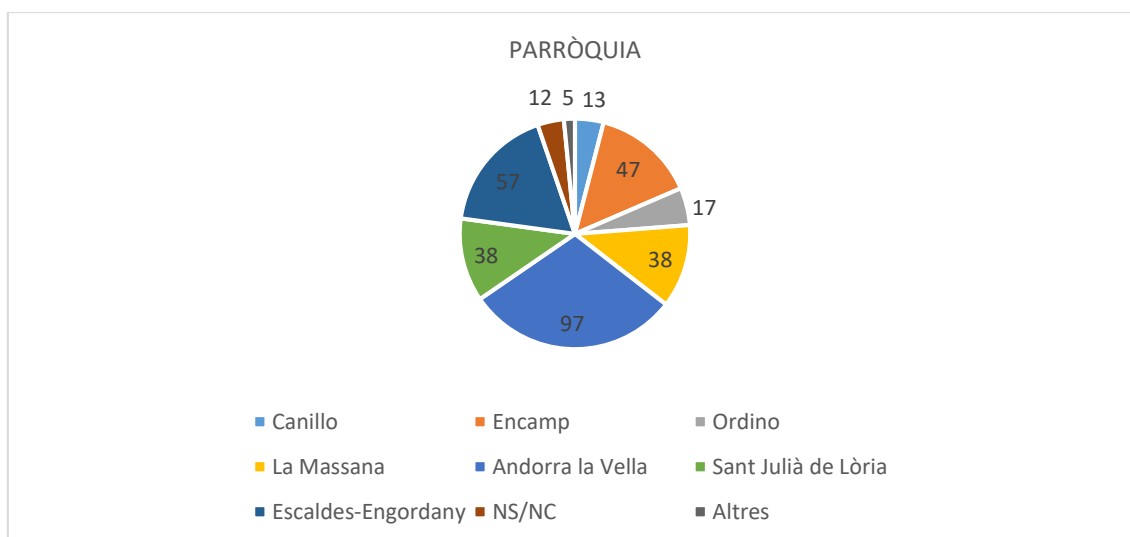
En relació a la edat, podem veure que la franja d'edats entre 40 i 51 anys és la més elevada, seguida de la franja d'edats entre 28 i 39 anys. Cal destacar l'elevat percentatge de dones entre 18 i 27 anys que s'han atès al SAVVG durant tot l'any i 4 dones tenien menys de 18 anys.



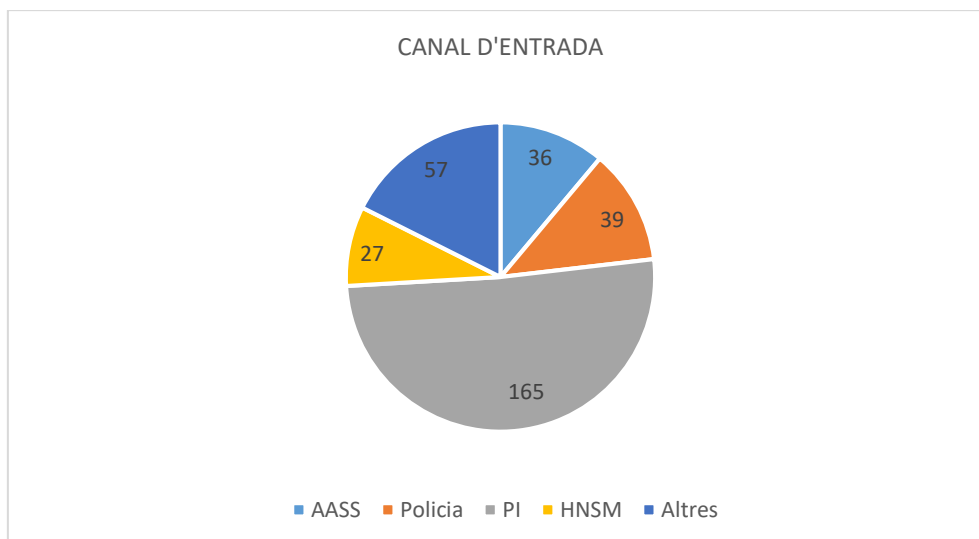
Referent a l'estat civil de les dones ateses, podem observar que la majoria estan separades, seguides de les solteres. En tercera posició es troben les dones casades.



En relació al gràfic de la situació laboral podem observar que la gran majoria de dones estan actives, 228. 34 dones 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.

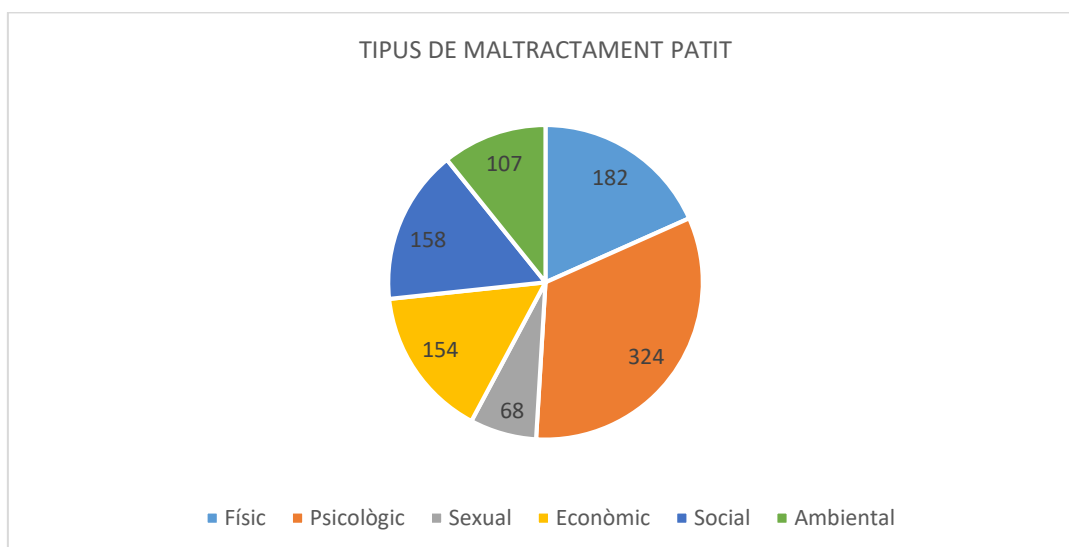


Les parròquies d'Andorra la Vella, Escaldes-Engordany i Encamp són les més elevades coincidint amb el nombre de població que hi habita.



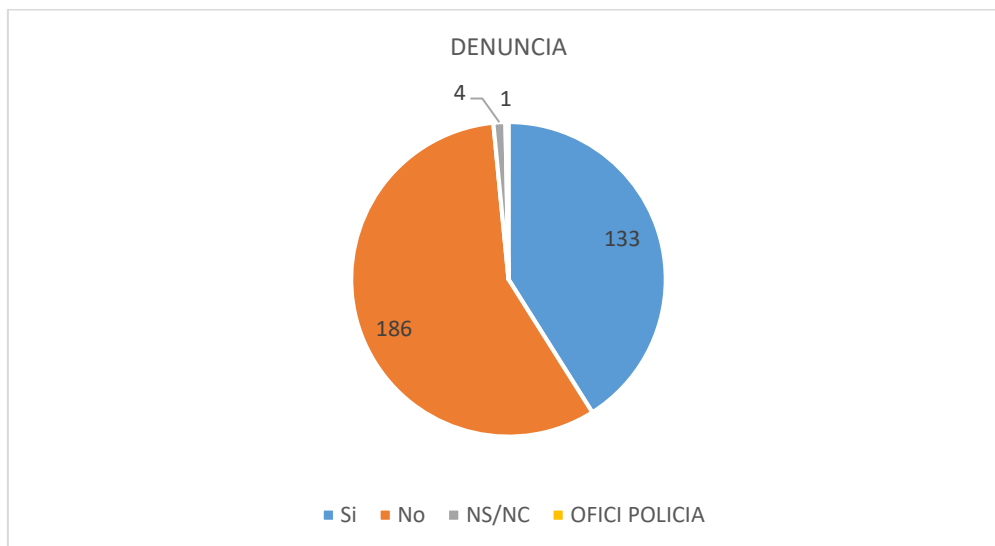
Referent al canal d'entrada, pròpia iniciativa ha estat el primer canal d'entrada. A nivell de derivacions, altres és el més elevat, seguit del Cos de Policia, el departament d'affers socials i el SAAS.

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.

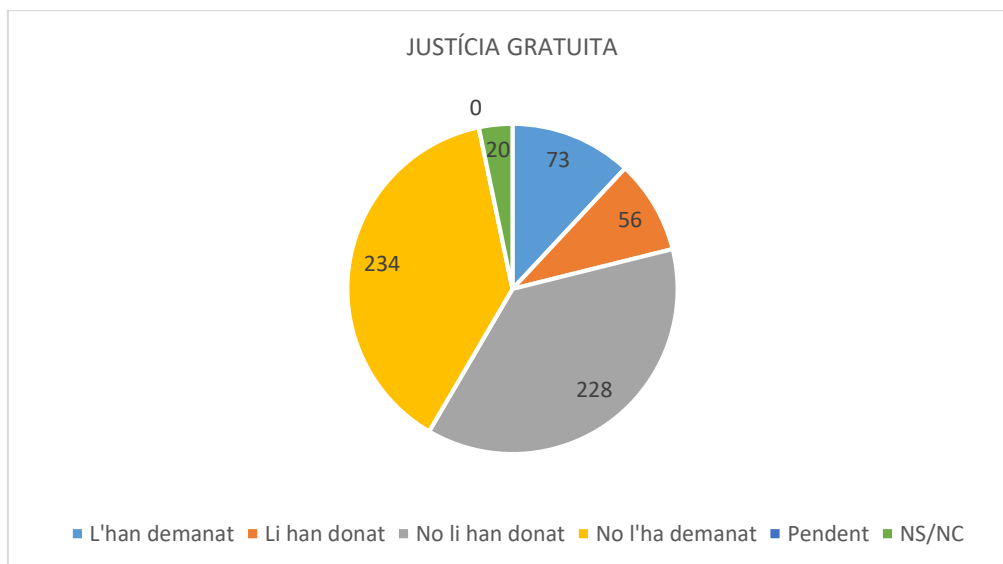
Observem que el tipus de maltractament econòmic, social i físic es dona més o menys en la mateixa freqüència i que el maltractament sexual i ambiental són els que es donen menys. No obstant, hem de tenir present que el maltractament sexual presenta una major dificultat a l'hora de què la dona la manifesti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



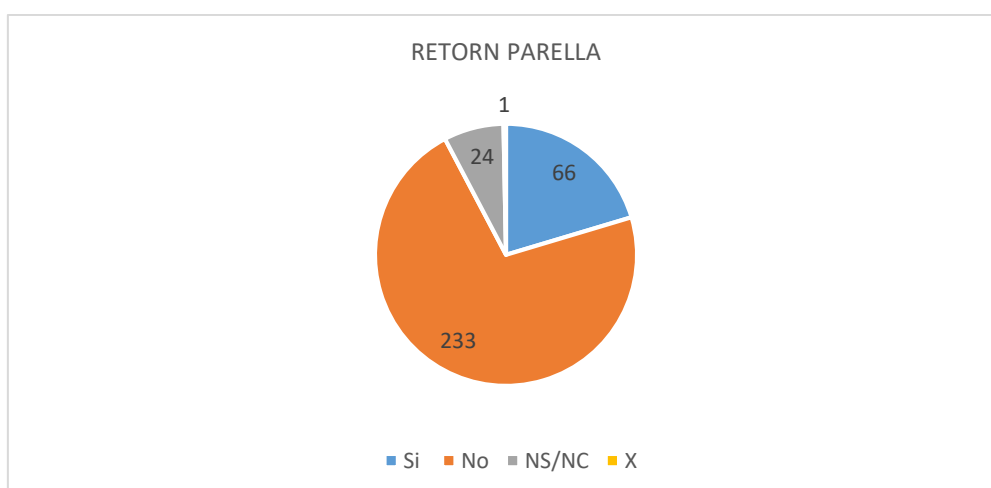
En relació al gràfic de les denúncies podem observar que 186 dones dels casos que s'han atès al 2022 NO han denuncia front 133 dones que SI han denunciat. Aquesta dada continua en la mateixa línia que la que es va aportar l'any passat.

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.

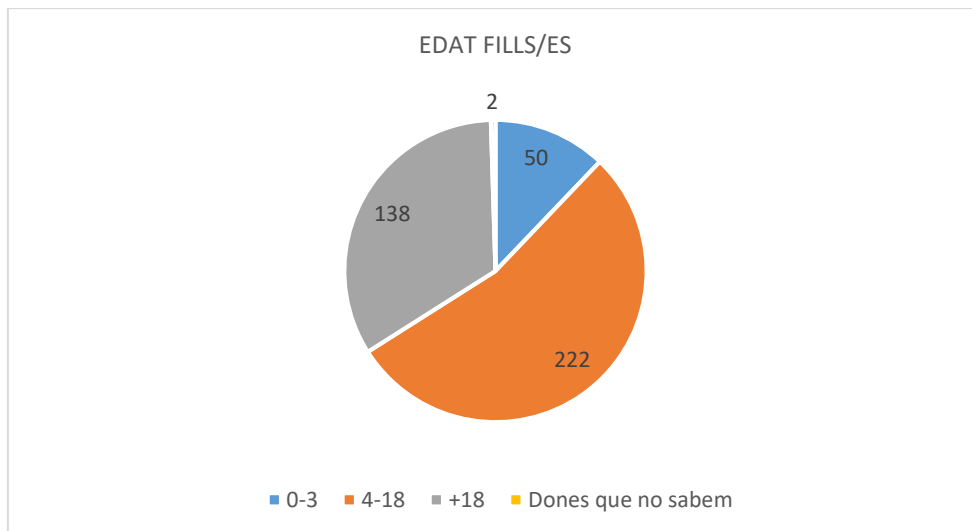
Cal recordar la dificultat que suposa per a les dones denunciar per: la relació afectuosa que mantenen amb l'agressor, la relació afectuosa que mantenen pares amb fills/es, la dependència emocional, la dependència econòmica, l'aïllament social, la por, la inseguretat, la manca de credibilitat en el seu 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.



234 dones no han demanat justícia gratuïta; en canvi 73 si l'han demanat i d'aquestes a 56 li han concedit. .

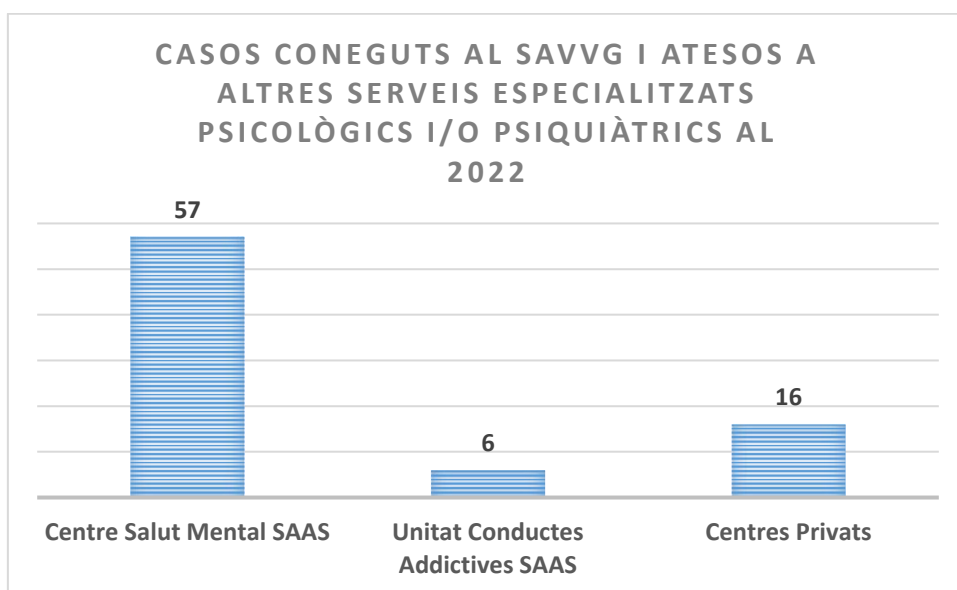
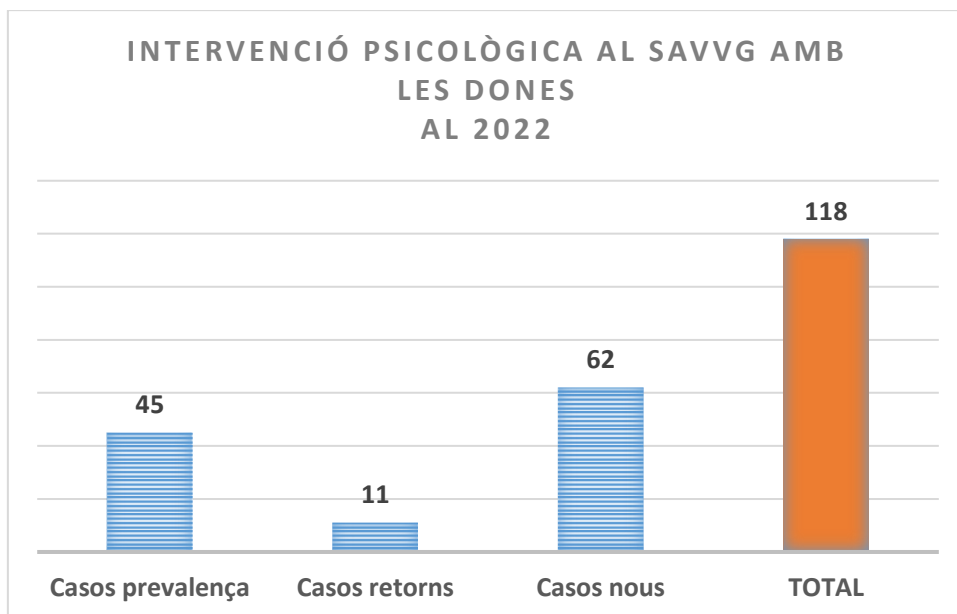


66 dones han retornat amb la parella front a 233 dones que no ho han fet.

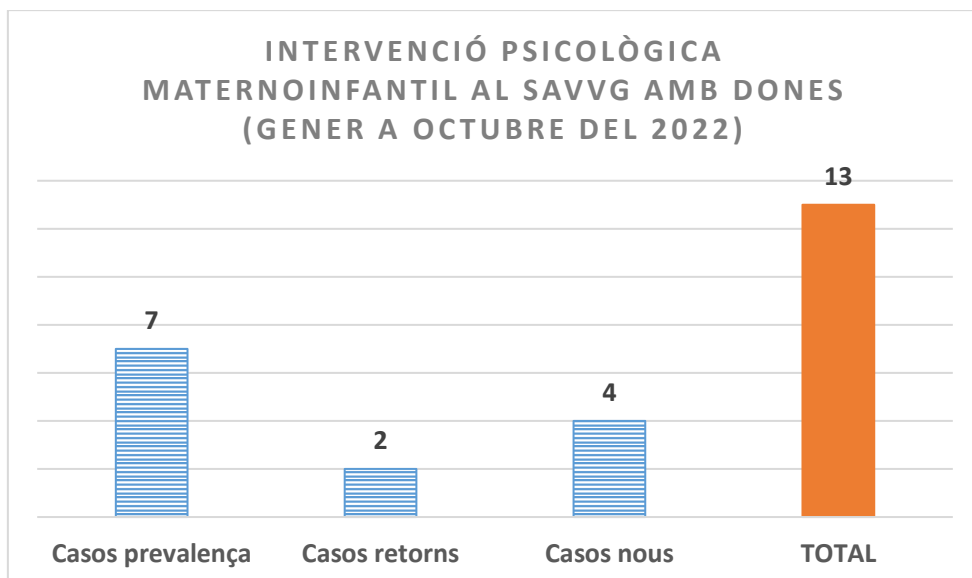


Centrant-nos en el gràfic del nombre de fills i filles totals que tenen les dones que hem atès durant el 2022 cal recordar que la violència de gènere no solament la pateixen les dones sinó que també i de manera directa els/les menors. Aquests menors presenten una simptomatologia traumàtica fruit de la 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.

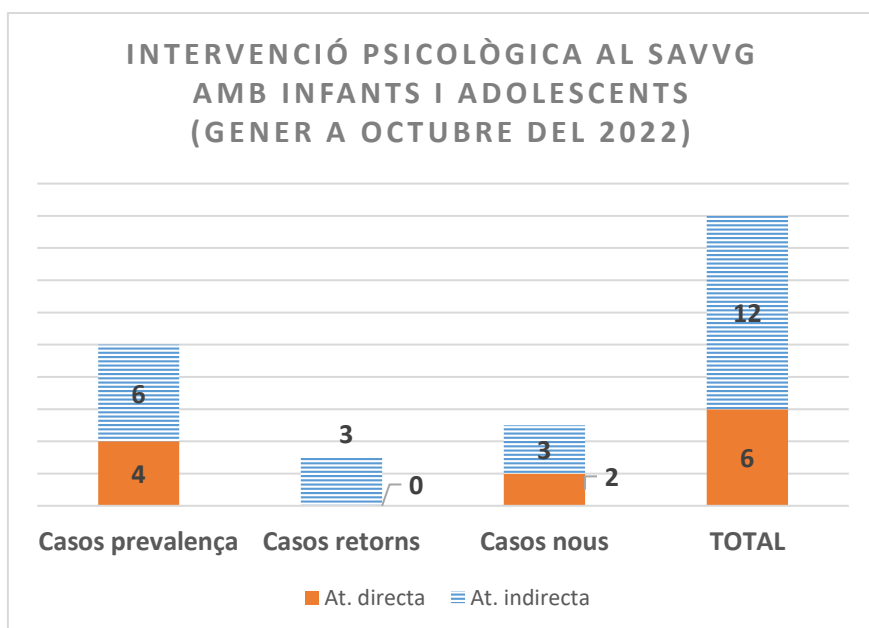
Hi ha 50 menors d'entre 0 i 3 anys i 222 menors d'entre 4 i 18 anys. Per tant, podem concloure que un total de 272 fills i filles de les dones ateses són menors d'edat. 138 fills i filles són majors d'edat.

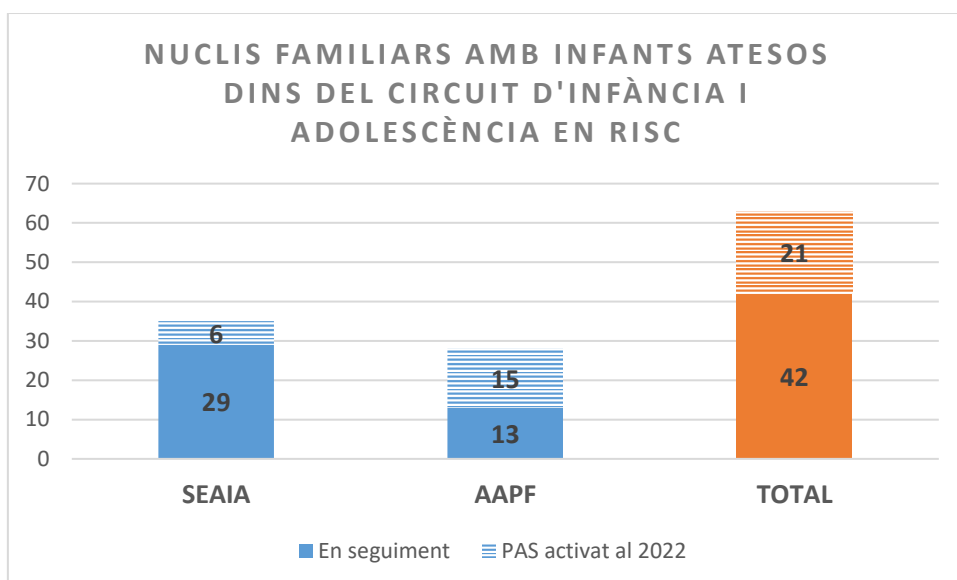
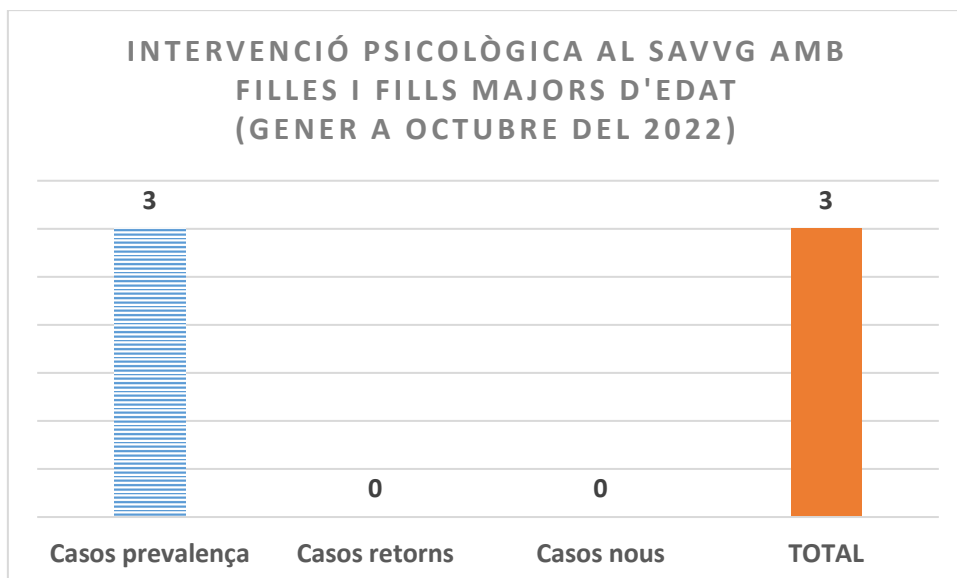


Durant el 2022 s'ha fet seguiment psicològic a 118 dones: 45 són casos que s'han obert anys anteriors però es continuen atenent, 11 casos són retorns i 62 són casos nous que s'han obert aquest any.



Durant el 2022 s'ha fet seguiment psicològic materno-infantil a 13 dones: 7 són casos de permanència (oberts en anys anteriors, però que continuen sent atesos actualment), 4 són casos nous (oberts al llarg d'aquest mateix any) i 2 casos retorns (es van tancar i s'han tornat a obrir).

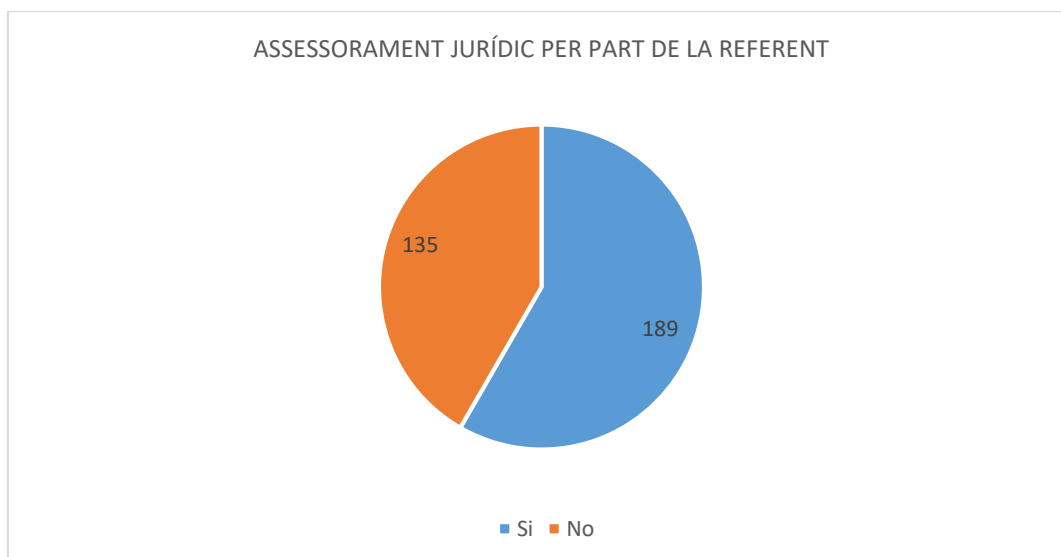




Pel que fa a la intervenció psicològica materno-infantil amb els fills i filles, diferenciem entre seguiment directe i indirecte. En el primer cas, s'efectuen visites presencials de seguiment dins d'una intervenció psicològica directa amb l'infant o jove, a més de coordinacions periòdiques amb professionals significatius presents al seu entorn. Tot i això, aquest seguiment no sempre és aconsellable o possible. Per valorar-ho, es té en compte el pla de treball individual i familiar existent, l'edat del fill o filla, la presència de múltiples professionals intervenint amb el/la menor, el nivell de desenvolupament de l'infant i altres circumstàncies particulars del cas. Així mateix, en ocasions és el pare qui no facilita el seu consentiment i aquest fet impedeix iniciar una intervenció directa amb el fill o filla en qüestió.

Quan es dona alguna de les casuístiques esmentades, s'efectua un seguiment indirecte de l'infant, en el qual exclusivament s'estableixen coordinacions amb la xarxa formal

present al seu entorn (escola, altres professionals de l'àmbit educatiu, altres professionals de la salut i/o de la salut mental, altres equips especialitzats, etc.) per valorar de forma indirecta possibles conseqüències i/o situacions de risc. Aquest seguiment també es fa en coordinació amb les referents del cas.



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 d'afers socials, joventut i igualtat. 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.

Per tant, podem veure que 189 dones han estat assessorades jurídicament per les referents mentre 135 no, ja sigui perquè no ho han demanat o perquè s'ha derivat a la jurista.

La jurista ha atès 42 casos: 16 civil, 14 penal, 10 civil més penal, 1 administratiu i 1 laboral.

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. En aquest moment, el Govern està estudiant la reforma del Reglament regulador del dret a la defensa i l'assistència lletrada per tal d'incloure, entre altres temes, el dret de les víctimes de la

violència de gènere i domèstica a ser assistides per un/a advocat/da dins de la jurisdicció penal.

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 custodia és a la mare, en el cas d'infants, ens hem trobat casos d'atribució de la custodia 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 custodia 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 custodia 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 custodia 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 (2022)

S'ha atorgat un total de 141.719,7€ a 59 famílies.

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.

© Govern d'Andorra – 2022

Recursos d'acollida

Número pis d'acollida	Nombre famílies Gener-Octubre 2022
Pis 1	2
Pis 2	4
Pis 3	2
Pis 4	1
Pis 5	1

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

© Govern d'Andorra – 2022

Qualitativa:

Durant el 2022 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 2022 s'han fet dos avaluacions (una al febrer i l'altra al juliol), 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

Resultats de les enquestes: Veure Annex 1.

IX. Accions que s'han desenvolupat per dit servei:

1.- Gestió i manteniment dels pisos d'acollida:

El Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere disposa de pisos d'acollida per tal que les dones i els/les menors es puguin allotjar si la valoració del risc és mitjà o elevada i serveixin de pisos ponts fins acabar aconseguint el seu propi pis. La ubicació d'aquests 5 pisos és confidencial únicament la saben els/les professionals del Grup de Delictes contra les persones del Cos de Policia perquè quan ingressa una dona, segons protocol, han d'estar alertar.

Durant el 2022 s'ha intentat tenir una persona de referencia però a causa de la mobilitat de professionals de l'àrea no hi ha una professional fixa que pugui dedicar temps als pisos amb el que això representa. S'ha intentat que una administrativa es faci càrrec però degut a la rotació d'administratives no hi ha un control ni seguiment adequat.

Durant el 2022, des del mes de març fins al mes de juny un dels pisos es va destinar a les persones refugiades provinents d'Ucraïna Actualment, ja forma part una altra vegades del Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere.

Actualment, els pisos presenten problemes de manteniment: s'han trencat o desaparegut coses, hi ha problemes d'humitats, etc. S'han fet les gestions pertinents

prop de manteniment govern o amb el/la propietari/ària però hi ha moltes dificultats per poder solucionar aquests aspectes.

Durant el 2022 s'han utilitzat totes les partides del pressupost destinades als pisos: compra de material, aigua, calefacció, telèfon i neteja dels pisos.

2.- Realització de reunions en el marc de la Comissió Nacional de Prevenció de VG i VD:

A l'article 20 de la Llei 1/2015 es crea la Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica (en endavant, CONPVGD) com a òrgan de caràcter polític i tècnic per coordinar i cooperar dins de l'Administració els ministeris i els departaments implicats.

La CONPVGD la presideix el titular del ministeri competent en matèria de salut i benestar social, que pot delegar aquesta responsabilitat en un alt càrrec del ministeri esmentat. La composició està integrada per representants dels diversos àmbits del Govern relacionats amb el benestar social, els serveis socials, la salut, l'educació, el treball, l'habitatge i la justícia, i hi ha d'haver obligatòriament i com a mínim un representant del Cos de Policia i un representant de l'Equip d'Atenció Integral a la Dona. Sense perjudici de les previsions contingudes en aquest article, la resta de competències i les normes de funcionament intern de la CONPVGD s'han de desenvolupar mitjançant un reglament.

La CONPVGD té com a funcions principals:

- a) Fer el seguiment del compliment de la Llei.
- b) Dissenyar les estratègies que s'han d'implantar per a la sensibilització, la prevenció, la detecció i la intervenció prop de les víctimes.
- c) Elaborar el cronograma d'implantació de la Llei i de les estratègies, tot donant prioritat a les actuacions que incideixin en la prevenció de les situacions de violència de gènere i violència domèstica.
- d) Avaluar les polítiques i les actuacions portades a terme.
- e) Elaborar una guia de col·laboració i coordinació en la lluita contra la violència de gènere i la violència domèstica. En el marc d'aquesta funció, la CONPVGD ha de garantir una col·laboració i una coordinació eficaces entre tots els departaments de l'Administració que tinguin com a funció directa o indirecta actuar en casos de violència de gènere i violència domèstica i, principalment, per aconseguir la comunicació i la coordinació necessàries entre els intervinents en processos de violència de gènere i violència domèstica.

f) Promoure el treball estratègic entre els ministeris i els departaments implicats per compartir metodologies i bones pràctiques en la prevenció i l'eradicació de la violència de gènere i la violència domèstica.

g) Qualsevol altra que la CONPVGD decideixi en el marc d'aquesta Llei.

Les estratègies dissenyades per la CONPVGD s'han de recollir en el Pla nacional de serveis socials i sociosanitaris (PNASS).

Reunions anuals (2021)

(1) 14/01/2022: 1a reunió de a CONPVGD 2022: Durant la reunió es van tractar els següents punts:

- Dades del SAVVG.
- Protocol d'Actuació entre el SAVVG i l'Àrea de Medicina Legal i Forense.
- Audiències a porta tancada als judicis en casos de violència de gènere i domèstica.
- Formació especialitzada al personal de l'àmbit judicial i col·legi d'advocats/es.
- Tallers preventius de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat als centres educatius:
 - Violència de gènere: 2n de segona ensenyança.
 - Assetjament escolar: 3er de segona ensenyança.
 - Igualtat: 4t de segona ensenyança.
- Implementació del Pla de sensibilització per a la igualtat de gènere als centres educatius d'Andorra.
- Convocatòria subvencions projectes d'igualtat de gènere per a empreses i associacions.
- Explicació de la Campanya 25N 2021 i resultats.

(2) 23/06/2022: 2a reunió de a CONPVGD 2022: Durant la reunió es van tractar els següents punts:

- Dades del SAVVG.
- Protocol d'Actuació entre el SAVVG i l'Àrea de Medicina Forense i Legal.
- Protocol d'actuació amb l'Àrea de Medicina Legal i Forense.
- Pla de victimització secundària.
- Document de bones pràctiques amb els mitjans de comunicació.
- Observatori de la igualtat.
- Formació de Formadors/es.
- Tallers preventius de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat als centres educatius:
 - Violència de gènere: 2n de segona ensenyança.
 - Assetjament escolar: 3er de segona ensenyança.

- Igualtat: 4t de segona ensenyança.
- Implementació del Pla de sensibilització per a la igualtat de gènere als centres educatius d'Andorra.
- Convocatòria subvencions projectes d'igualtat de gènere per a empreses i associacions.
- Proposta Campanya 25N 2022.

3.- Implementació de la Guia de Col·laboració i protocols específics:

La Llei 1/2015 defineix la *Guia de col·laboració* com un document que garanteix l'ordenació de les actuacions dels ministeris i departaments de l'Administració implicats en la prevenció, l'assistència i la persecució de la violència de gènere i la violència domèstica. També demana la existència de protocols d'actuació específics.

La Llei 6/2014, de 24 d'abril, de serveis socials i sociosanitari defineix la existència d'un protocol de detecció precoç en casos de violència de gènere.

Al juny del 2018 es va aprovar la Guia de Col·laboració i els protocols d'actuació específics:

1. Protocol d'actuació del Departament d'Afers Socials.
2. Protocol d'actuació amb el Servei d'Ocupació.
3. Protocol d'actuació amb el Cos de Policia.
4. Protocol d'actuació per a l'atenció sanitària.
5. Protocol d'actuació amb el Centre de Salut Mental.
6. Protocol d'actuació amb la Unitat de Conductes Addictives.
7. Protocol d'actuació amb l'Associació de Dones d'Andorra.
8. Protocol d'Actuació sobre mediació en casos de violència de Gènere i Domèstica .

Al 2020 es van aprovar els plans i protocols següents:

- Pla de sensibilització per a la igualtat de gènere als centres educatius d'Andorra.
- Protocol d'actuació de l'Associació Acció Feminista d'Andorra en l'atenció de la violència de gènere i domèstica.
- Protocol de prevenció i actuació dels Comuns en casos de violència de gènere i domèstica.

Durant el 2022 s'ha tancat el document el document de bones pràctiques amb el mitjans de comunicació que ha passat a anomenar-se "La igualtat als mitjans de comunicació", el Pla per evitar la victimització Secundària i el Protocol amb l'àrea de Medicina Legal i Forense.

Un cop tancat per part d'afers socials i aprovat per la CONPVG, el document "La igualtat als mitjans de comunicació" es va fer arribar a l'associació de mitjans de comunicació perquè fessin les aportacions escaients i de cara al 2023 s'han programat

3 reunions formatives amb l'associació i els mitjans de comunicació per explicar aquest document.

El Pla per evitar la Victimització Secundària un cop aprovat per a CONPVGD es va presentar a la roda de premsa del 25 de novembre del 2022, es va fer difusió i es va penjar a la pàgina web d'afers socials. S'ha enviat a tots els departaments concernits i de cara al 2023 es pretenen fer formacions per assegurar la seva implementació.

El Protocol entre el SAVVG i l'Àrea de Medicina Legal i forense es va presentar a la 2a reunió de la CONPVGD del 2022, concretament el 23 de juny del 2022, tant el fiscal com la batlle tenien dubtes sobre diferents aspectes i es va acordar que tenien fins l'1 de setembre per proposar solucions al document. A dia d'avui encara no s'ha pogut tancar aquest document per manca de resposta.

4. Formació de Formadors/es:

Aquest any s'ha realitzat una formació extensa en violència de gènere a un o dos representants de cada departament/ministeri implicat en la intervenció de la violència de gènere per tal, posteriorment, puguin formar als seus respectius departaments, ministeris.

La idea és optimitzar temps i recursos, ja que l'Àrea de Polítiques d'Igualtat no té prou recursos humans per poder formar tots els/les professionals dels departaments i ministeris.

Els departaments/ministeris/institucions designats són:

- Batllia.
- Fiscalia.
- Educació.
- Salut:.
- Cos de Policia.
- Ocupació i Treball

La formació es va anomenar "Violència envers les dones. Formació de formadores i formadors". Es va desenvolupar durant els dies 20, 25 i 27 d'octubre, de 9h a 14h.

També s'ha realitzat una formació a la universitat d'Andorra, concretament, al Bàtxelor en ciències de l'educació i als nous agents del Cos de Policia.

5. Pla per evitar la victimització secundària:

La Llei 13/2019, d'igualtat de tracte i no-discriminació, recull l'elaboració d'una pla per evitar la victimització secundària.

La victimització secundària és el procés d'afectació addicional a una experiència traumàtica original com a conseqüència a la interacció de la víctima amb el sistema institucional i els organismes responsables implicats.

És un document pedagògic i informatiu sobre els circuits i accions per evitar la victimització secundària, unit a la Guia de col·laboració en casos de VG.

Les persones i els col·lectius amb més risc de patir victimitzacions són les dones, persones grans, persones amb discapacitat, infància, adolescència i joventut, persones nouvingudes i persones LGTBI.

Els àmbits d'intervenció són: Administració pública, educació, laboral, sociosanitari, sanitari, serveis socials, cossos de seguretat i àmbit legal, espais d'oci i mitjans de comunicació.

Al 2022 s'ha tancat el document, s'ha aprovat a la CONPVGD, s'ha presentat a la roda de premsa del 25 de novembre del 2022, s'ha fet difusió i s'ha penjat a la pàgina web d'afers socials i s'ha enviat a tots els departaments concernits.

Es mostra el cronograma on es pot veure la temporalitat de realització d'aquest pla i la planificació de cara al 2023 perquè es pugui donar a conèixer als departaments implicats, a la població i assegurar la seva implementació. :

Pla integral sobre victimització secundària (PIVS)	2019			2020			2021			2022			2023		
	Q 1	Q2	Q3	Q 1	Q 2	Q 3	Q1	Q2	Q 3	Q 1	Q2	Q3	Q 1	Q 2	Q 3
F1: Consulta intersectorial i recollida d'informació pel PIVS															
F2: Elaboració i aprovació del PIVS															
F3: Formacions a professionals sobre el PIVS															
F4: Orientació, si escau, en plans sectorials de VS															
F5: Elaboració, aprovació i difusió del circuit per a la notificació de VS															

6.- Document “La igualtat als mitjans de comunicació. Reflexions i bones pràctiques per al tractament de la diversitat i la igualtat social”

És un document que es recull en diferents lleis: VG, dones, infància i adolescència, etc. És un text pedagògic i informatiu sobre com tractar la informació de manera no sexista i igualitària.

L'han elaborat totes les àrees d'affers socials que tracten persones i col·lectius vulnerables: dones i dones que pateixen VG, persones grans, persones amb discapacitat, infància, adolescència i joventut, persones nouvingudes i persones LGTBI.

Aquest any s'ha pogut finalitzar, s'ha fet arribar a l'associació de Mitjans de comunicació per tal que poguessin fer aportacions, s'ha aprovat a la segona reunió de la CONPVGD del 2022 i de cara al 2023 s'han programat 3 reunions formatives amb els Mitjans de comunicació i l'associació de Mitjans de Comunicació per donar-los a conèixer aquest document i que el puguin utilitzar. Posteriorment es penjarà a la pàgina web d'affers socials i es farà difusió a la població.

7- Actes 25 de Novembre 2022:

Aquest any s'han realitzat 5 accions:

1.- Campanya '#MaiPor25N':Amb motiu de la commemoració del 25 de novembre, dia internacional per a l'eliminació de la violència contra les dones, amb la col·laboració de BC MoraBanc Andorra:

Justificació

- Campanya que pretén donar continuïtat a la campanya publicitària del 2017 "Nosaltres lluitem contra la violència envers les dones. T'hi apuntes? #Maipor25N", amb motiu del dia internacional que commemora aquesta lluita.
- Aquest any, s'ha realitzat un conjunt esportiu en color rosa i lila per visibilitzar les accions entorn de la igualtat de gènere i la prevenció de la violència de gènere.
- Aquest equipament es va fer servir per primera vegada al partit de bàsquet del MoraBanc del 13 de novembre del 2021 (Bàsquet MoraBanc Andorra i UCAM).

Objectius

- Donar continuïtat a les diferents campanyes que s'han realitzat amb el Bàsquet MoraBanc Andorra.
- Utilitzar un equip que s'ha convertit en un símbol del país i, per tant, oferir a la població una campanya amb la qual es pugui identificar.
- Aconseguir la transversalització de gènere proposada en l'Estratègia d'igualtat de gènere 2018-2023 del Consell d'Europa en els mitjans de comunicació i en l'esport.
- La recaptació dels diners de la subhasta i venda de les samarretes anirà destinada a les 3 associacions de dones del país.



2.- Formació i conferència sobre violència de gènere i drogues:

Una de les accions de la campanya d'aquest any ha consistit en una formació els dies 17 i 18 de novembre amb el títol "Perspectiva de gènere i drogues" a càrrec de la Sra. Anna Burgos García, antropòloga experta en gènere, drogues i prevenció de violència sexuals, i el Sr. Otger Amatller Gutiérrez, psicòleg expert en l'abordatge dels usos de drogues i addiccions, ambdós treballant actualment a la Fundació Salut i Comunitat. L'ha formació l'han realitzat aproximadament 100 professionals susceptibles d'intervenir amb aquesta problemàtica, concretament, des de l'àmbit social i de la salut.

També s'ha realitzat el 17 de novembre una conferència dirigida a la població en general a càrrec també de la Sra. Burgos amb el títol: "El sexisme també surt de festa. Violències sexuals en contextos d'oci nocturn". En aquesta conferència es va analitzar des de la perspectiva de gènere els riscos associats al consum de drogues en entorns d'oci.

***El sexisme també surt de festa.
Violències sexuals en
contextos d'oci nocturn***

Xerrada per commemorar el dia per a
l'eliminació de la violència contra les dones

17 de novembre del 2022, a les 19.30 h,
al Yomo Cèntric Hotel,
av. Meritxell, 87-89, Andorra la Vella.

A càrrec dels professionals de
la Fundació Salut i Comunitat:

Ana Burgos García,
antropòloga especialitzada en
perspectiva de gènere,
violències sexuals i consum
de drogues.

Otger Amatller Gutiérrez,
psicòleg especialitzat en prevenció i
atenció a consums problemàtics
de drogues.

**Es demana confirmació a
igualtat@govern.ad.**

Hi col·labora:





Govern d'Andorra

3.- Frases als panells lumínics de circulació de tot el país:

Una altra acció és la Incorporació de dos frases als panells lumínics de circulació del país, principalment durant la pròpia jornada del 25N i el cap de setmana següent, concretament les fases són:

-25N contra la violència cap a la dona.

-Andorra país lliure de violències.

Aquestes dos frases s'han traduït també al castellà, francès i anglès. Les frases es van mostrar des del 25 de novembre fins 4 dies més.

Campanya 25N 2022: Dia internacional contra la violència envers les dones

ACCIÓ 3:

Panell 1			
25N CONTRA LA VIOLÈNCIA CAP A LA DONA	25N AGAINST GENDER-BASED VIOLENCE	25N CONTRE LA VIOLENCEFAITE AUX FEMMES	25N CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
Panell 2			
ANDORRA PAÍS LLIURE DE VIOLENCIES	ANDORRA COUNTRY FREE OF VIOLENCE	L'ANDORRE PAYS LIBRE DE VIOLENCES	ANDORRA PAÍS LIBRE DE VIOLENCIAS

© Govern d'Andorra - 2022

Campanya 25N 2022: Dia internacional contra la violència envers les dones

ACCIÓ 3:



© Govern d'Andorra - 2022

4.- Mascaretes i llaços blancs:

Campanya 25N 2022: Dia internacional contra la violència envers les dones

ACCIÓ 4:

- Repartició de 700 llaços blancs al personal de l'Administració Pública i al Consell General.
- Repartició dels passamans del Servei d'Atenció de la Violència de Gènere.
- Presència als mitjans de comunicació.

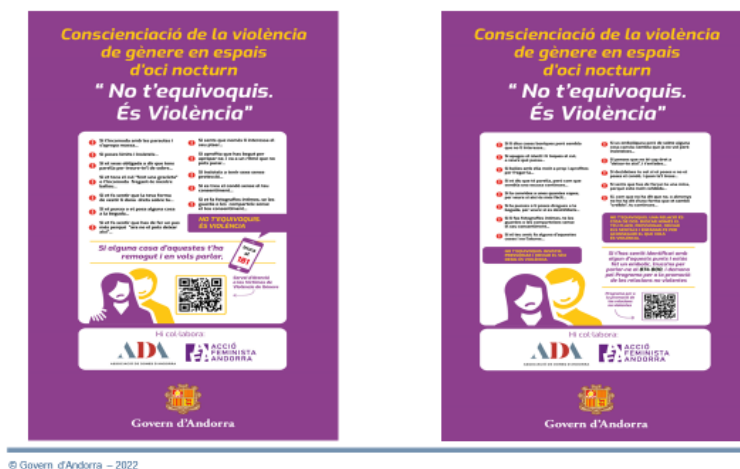
© Govern d'Andorra – 2022

5.- Violència sexual a l'oci nocturn:

Un altra de les accions que s'ha realitzat entorn la campanya d'aquest any ha consistit l'elaboració de dos adhesius amb frases senzilles per tal de sensibilitzar sobre les violències sexuals que pateixen les dones en contextos d'oci. Reprenent la campanya del 25N del 2018 elaborada per l'Àrea de Polítiques d'Igualtat, s'ha utilitzat l'eslògan "No t'equivoquis. És Violència" i s'han creat dos models d'adhesius diferents, una destinada al públic femení, i l'altre al masculí, amb l'objectiu que puguin ubicar-se a les portes dels banys dels locals. A més, aquests adhesius han comptat amb un codi QR que facilita informació més extensa sobre on dirigir-se. Aquestes enganxines s'han repartit pels diferents establiments de l'oci nocturn.

Campanya 25N 2022: Dia internacional contra la violència envers les dones

ACCIÓ 5:



© Govern d'Andorra – 2022

8.- Tallers als centres educatius

Aquest any s'ha pogut fer sense cap problema el taller d'assetjament a tercer de segona ensenyança amb l'empresa Psico B però que els tallers de violència de gènere amb Stop Violències no s'han pogut portar a terme, ja que a l'hora de fer els horaris la Sra. Mendoza, presidenta de l'associació i encarregada de fer els tallers, no tenia cap tipus de disponibilitat. El curs va finalitzar al juny i a causa de la manca de disponibilitat de la Sra. Mendoza no es van poder fer.

Al setembre d'aquest any es va contactar amb la psicòloga Elsa Rodríguez experta en violència de gènere per tal que pogués fer els tallers. Durant la realització del calendari de les escoles per part del ministeri d'educació es va detectar que s'havien passat els tallers de 4t d'ESO A 2n d'ESO. Sembla ser que des d'educació s'havia canviat ja que alguns caps d'estudis de les escoles ho havien demanat. Es va decidir fer-ho a 4t de la ESO ja que ja estava establert el calendari amb les escoles però tractar-ho a la pròxima reunió de la CONPVGD.

Aquest any també s'ha detectat que moltes escoles no estan preparades i quan arriba la professional a realitzar els tallers es perd molt de temps ja que falta el wifi, la sala no està acondicionada, l'alumnat no està avisat, etc. Aquest tema també es tractarà a la pròxima reunió de la CONPVGD.

El taller sobre igualtat no s'ha pogut realitzar per manca de pressupost.

A més d'aquests tallers, el Ministeri d'Educació i Ensenyament Superior continua fent gestions per implementar el Pla de sensibilització per a la igualtat de gènere als centres educatius el qual es va aprovar al 2020. Concretament, s'han designat agents d'igualtat

a tots els centres educatius per tal de poder fer accions de sensibilització, prevenció i detecció als mateixos centres educatius. Aquest any han estat realitzant formacions per tal de formar-se en igualtat.

9. Organismes internacionals:

Andorra, en relació amb el Consell d'Europa, és membre del Comitè d'Igualtat de Gènere i del Grup d'Experts en la Lluita contra la Violència envers les Dones i la Violència Domèstica. També va signar la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació envers les dones (CEDAW) de les Nacions Unides. Per tant, la cap de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat assisteix a les reunions marcades, elabora els informes pertinents i contesta els qüestionaris que es demanen.

Concretament, aquest any s'han efectuat les accions següents:

En relació amb el Comitè d'Igualtat de Gènere (Gender Equality Commission, GEC):

- Assistència de manera presencial i online a les dos reunions anuals del Consell d'Europa, al maig i al desembre amb la conseqüent realització dels informes pertinents.
- Al mes de setembre es va enviar el qüestionari resolt "07/04/2022 Template" sobre les activitats i mesures cap a l'assoliment dels objectius de l'estratègia d'igualtat de gènere en els Estats membres.

En relació amb el Grup d'Experts sobre la Lluita contra la Violència de Gènere i la Violència Domèstica (GREVIO): el SAVVG va assistir de manera online a la reunió .

En relació a Nacions Unides, Andorra és membre de la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació envers les dones (CEDAW) i, en aquest sentit, el SAVVG de manera online va assistir a la reunió que per tractar la igualtat de gènere.

En relació a la francophonie: S'han elaborat diferents informes i respostes al grup de treball del Consell General a la Francophonie.

En relació a la Cumbre Iberoamericana, al 2020 es va crear la Iniciativa Iberoamericana para Prevenir y Eliminar la Violencia contra las Mujeres y Andorra va decidir formar part aportant recursos econòmics y humans, concretament és la cap la

que s'encarrega d'aquesta iniciativa assistint a les reunions i realitzant els informes i qüestionaris.

La primera quota que va pagar Andorra va ser al 2022 i van ser 50.000€ provinents del Ministeri d'Afers Exteriors. Al 2023 el Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat s'ha compromès a pagar 35.000 que és la quota assignada a Andorra i aquests diners estan contemplats al pressupost de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat.

La REPPI (persona referent d'aquesta iniciativa) per part d'Andorra és la cap la qual ha realitzat 5 reunions entorn aquesta iniciativa i s'ha encarregat de fer les gestions pel pagament. A més, un tècnic de l'àrea va assistir a una de les reunions formatives organitzades a Uruguai al mes d'octubre i la S.E d'Afers Socials, Joventut i Igualtat va assistir a la reunió organitzada a la República Dominicana al mes de gener 2023.

10. Realització d'informes i assistència a judicis orals:

Des del SAVVG es realitzen informes a demanda de Batllia en relació a casos que s'hagin portat o s'estiguin portant de violència de gènere. Concretament els informes de les dones, és a dir, les víctimes de la violència de gènere es realitzen per les professionals del SAVVG i els informes dels homes es realitzen des del programa per a la promoció de relacions no violentes.

Les professionals també assisteixen a judicis a demanda de Batllia com a professionals expertes en la matèria i coneixedores del cas.

11.- Associacions de dones:

S'han realitzat reunions amb les tres associacions de dones per informar-les de les diferents activitats del SAVVG: convocatòria de subvencions per incentivar projectes d'igualtat, campanya 25N, dades, projecte de llei efectiva entre dones i homes, etc.

12. Les accions que es preveu desenvolupar al 2023 són:

- Finalitzar el protocol amb l'Àrea de Medicina Legal i Forense.

Actes:

- 25 de novembre: Acte per determinar
- Presència als mitjans de comunicació

13. Les mancances/Dificultats que es detecten són les següents:

- El servei considera necessari continuar amb la supervisió.
- Manca de recursos humans:
 - Actualment les professionals donen resposta als casos de manera directa i realitzen diferents accions de sensibilització però no disposen

de més temps per poder realitzar treball comunitari, formació a diferents professionals, fer projectes i plans, etc.

- Es considera adient que es contracti una professional de referència pels pisos d'acollida destinats a víctimes, per tal de donar una millor resposta a les usuàries que gaudeixen d'aquests recursos, donat que l'entrada i sortida d'usuàries, intervenció en l'habitatge, gestió de conflictes i manteniment dels pisos, actualment suposa una càrrega professional que no es pot assumir amb garanties per part de l'equip professional actual.
 - Es considera adient contractar a una administrativa fixa pròpia de l'API, donat que aquesta figura descarregaria a les tècniques de tasques administratives, poden així destinar aquest temps a tasques pròpies de la seva figura professional.
-
- Resistències i dificultats a l'hora de fer les formacions a alguns dels departaments i institucions del país en relació a la violència de gènere i domèstica i a donar a conèixer la Guia i els protocols d'actuació aprovats. Es continuen identificant incidències en relació al no seguiment dels protocols pactats, producció de victimització secundària, males pràctiques, etc.

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:

-Ofertir 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
- La Cap (quan són homes que expressen que pateixen maltractaments per part de la seva parella).
- 1 psicòloga.
- 1 jurista de manera puntual si el cas ho requereix

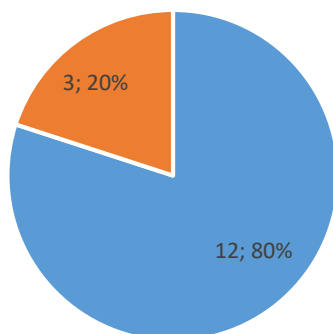
VII. Coordinacions:

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:

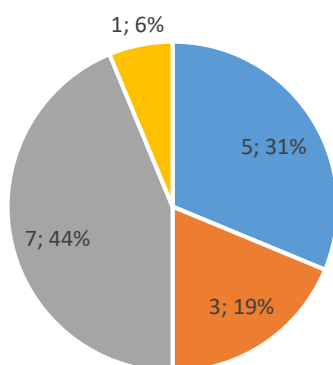
DADES SERVEI VIOLENCIA DOMESTICA 2022					
CASOS NOUS 2022	12		Casos Tancats	3	
RETORNS ANYS ANTERIORS	1				
PREVALENÇA DEL 2021	3				
GESTIONS PUNTUALS	7				
Total atesos 2022	16				
NACIONALITAT		FILLS		CANAL D'ENTRADA	
espanyola	5	0-3	1	AFERS SOCIALS	5
portuguesa	3	4-18	0	VOLUNTARI	5
andorrana	7	>18	10	BATLLIA	0
Francesa	0	TOTAL	11	HNSM	3
Altres	1			Altres	3
NS/NC	0				
Total	16				
ESTAT CIVIL		PARRÒQUIA			
Separat	0	Canillo	0		
Casat	5	Encamp	4		
Solter	7	Ordino	0		
Vidu	0	La Massana	4		
Divorciat	4	Sant Julià de Lòria	1		
		Andorra la Vella	4		
		Escaldes-Engordany	3		
		NS/NC	0		
		Resi. Fora And			
SITUACIÓ LABORAL		EDATS			
Activa	10			16-27	3
Baixa laboral	2			28-39	5
No activa	1			40-51	2
Jubilada	0			52-63	5
Estudiant	1			64-75	1
En recerca de feina	2			> 75	0
NS/NC	0			NS/NC	0
DENUNCIA		AGRESSOR/A			
SI	7	parella	3		
NO	9	germà/na	1		
NS		fill/a	6		
		altres	6		

Casos atesos 2022



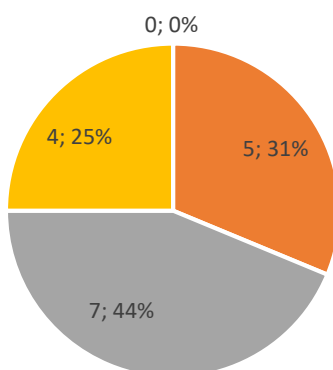
■ CASOS NOUS 2022 ■ PREVALENÇA DEL 2021

Nacionalitat



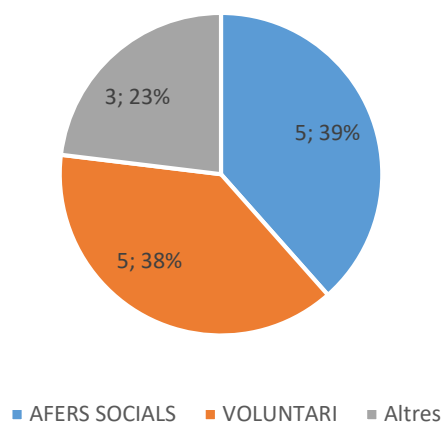
■ espanyola ■ portuguesa ■ andorrana ■ Altres

Estat Civil

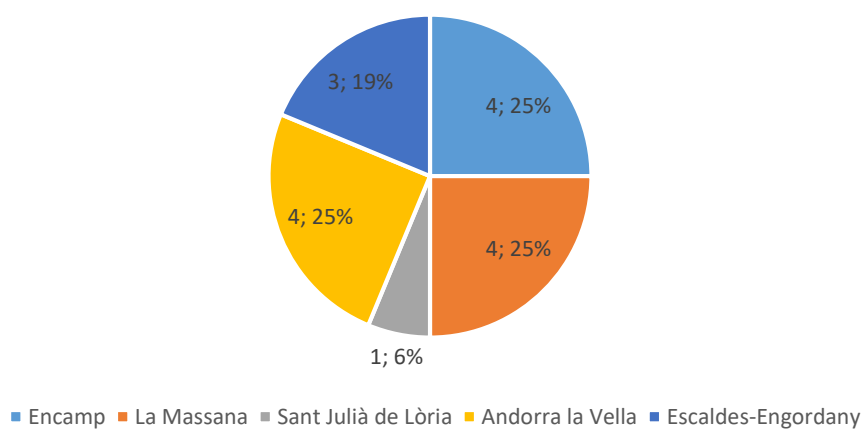


■ Separat ■ Casat ■ Solter ■ Divorciat

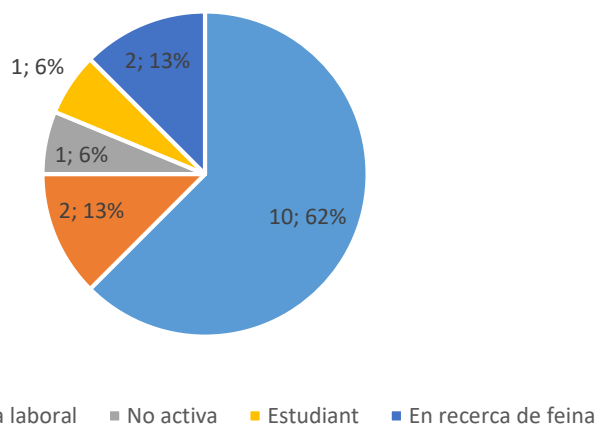
Canal d'entrada



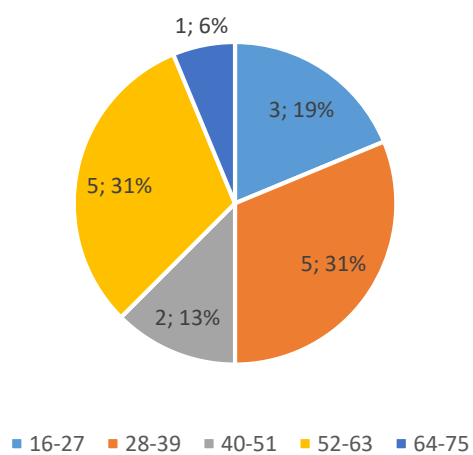
Empadronament per Parròquia



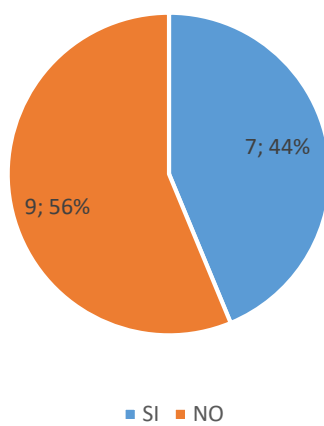
Situació Laboral

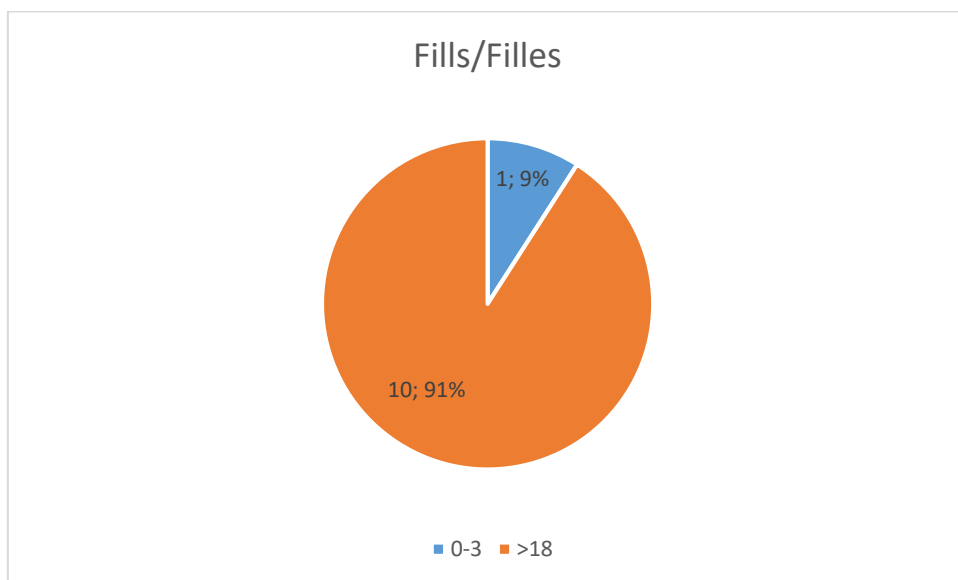
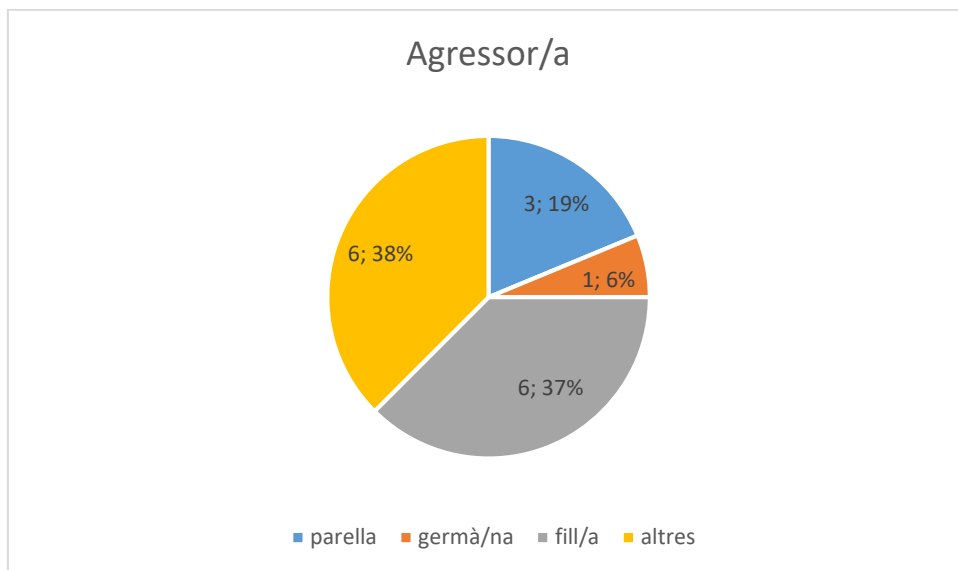


Edats



Denúncia





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 dos de les funcions bàsiques de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat i són les següents:

-Promoure i desenvolupar programes i accions transversals orientades a prevenir i lluitar per garantir la igualtat efectiva de dones i homes.

-Potenciar i lluitar contra 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.

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.

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.
- 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.
- Elaboració de la llei d'igualtat entre dones i homes.

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 treballador social (referent)
- 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 el 2022 s'ha atès 1 cas:

La persona volia orientació i suport per iniciar un procés de transició i evitar una possible situació de discriminació per identitat de gènere en l'àmbit laboral.

Dades:

- Edat: 36 anys
- Parròquia: Andorra la Vella
- Nacionalitat: Altres
- Estat civil: casat/ada

Qualitativa:

No s'ha constatat cap incidència o mancança.

IX. Accions que s'han desenvolupat per dit servei:

1.- Implementació de la llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat al tracte i no discriminació:

El 15 de febrer del 2019 es va aprovar la Llei 13/2019 per a la igualtat de tracte i no discriminació.

S'adjunta la graella de planificació dels reglaments i programes que s'estan elaborant.

LLEI 13/2019, DE 15 DE FEBRER, PER A LA IGUALTAT DE TRACTE I NO-DISCRIMINACIÓ

PLANIFICACIÓ

TEMA	ART.	CONTINGUT	TEMPORALITAT	Departaments responsables
VICTIMITZACIÓ SECUNDÀRIA 	16	La victimització secundària necessita d'un pla integral que contingui <u>reglaments i protocols d'actuació</u> que la regulin.	No s'ha establert cap temporalitat específica. Desplegament reglamentari en 2 anys (D.F.6)	No es defineix
PLA INTEGRAL PER A LA IGUALTAT DE TRACTE I LA NO-DISCRIMINACIÓ	30	El pla ha d'aglutinar <u>mesures adreçades a dones i persones en situació de vulnerabilitat + integració de recursos i serveis existents + guia pràctica per a professionals</u> . Inclou: programa d'inserció laboral, programa d'inclusió social de persones nouvingudes i programa per a la igualtat efectiva de les dones i els homes.	PERIODICITAT DE 4 ANYS	Departament d'Afers Socials
PROGRMA PEL FOMENT DE L'OCUPABILITAT	31	Programa de <u>foment de l'ocupabilitat adreçat a dones i persones en situació de vulnerabilitat</u> : planificar, coordinar i controlar els itineraris d'inserció sociolaboral, accions ocupacionals i altres projectes. Inclou: Estratègia d'inserció laboral de les persones amb discapacitat i d'acord amb l'Estratègia andorrana per a l'ocupació	PERIODICITAT DE 4 ANYS	Departament d'Ocupació i Afers Socials
PROGRAMA D'INCLUSIÓ SOCIAL DE PERSONES NOUINGUDES	32	Programa d'inclusió de persones nouvingudes per afavorir la seva <u>integració en tots els àmbits de la vida social</u>	PERIODICITAT DE 4 ANYS	Departament d'Immigració i Afers Socials
PROGRAMA PER A LA IGUALTAT EFECTIVA DE ELS DONES I ELS HOMES	33	Programa per a <u>fomentar la igualtat efectiva de les dones i els homes</u> . Inclou: Mesures específiques per afavorir la <u>conciliació de la vida personal, familiar i laboral</u>	PERIODICITAT DE 4 ANYS	Departament de Treball i Afers Socials.
REGLAMENTS				
OBSERVATORI DE LA IGUALTAT	29	El règim de funcionament, les competències, la composició i les altres particularitats de l'Observatori de la Igualtat s'estableixen per via reglamentària	6 mesos des de l'entrada en vigor de la llei (21.3.2019). Termini: 21.9.2019 (Disposició Transitòria segona).	Departament d'Afers Socials.



Govern d'Andorra

Informe

2.- Observatori de la Igualtat:

La Llei 13/2019, del 15 de gener, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació crea l'Observatori de la Igualtat com a òrgan assessor del Govern.

A principis del 2021 es va fer una memòria de les accions que s'havien fet i els pròxims passos.

Un cop va desaparèixer la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana, la nova direcció, és a dir, el ministeri d'affers socials, joventut i igualtat va considerar que el reglament de l'observatori presentava molta dificultat a l'hora de poder-lo implementar ja que era molt complexe i contenia la creació de molts òrgans, la participació de molta gent, etc.

En aquest sentit, es va considerar modificar el reglament i el projecte per tal de fer-lo més simple i operatiu.

Durant aquest any s'han fet les gestions següents:

1. S'ha modificat i aprovat el reglament i el projecte de l'Observatori de la Igualtat per què sigui més àgil i operatiu. Aprovat per la CONPVG.
2. S'ha modificat el conveni amb ARIA per tal d'abastar més tasques i donar resposta de manera més operativa a l'observatori de la igualtat.
- 3.- S'han iniciat els treballs amb ARIA.

3.- Guardó Olympe de Gouges:

El servei d'igualtat al 2017 va crear el concurs Olympe de Gouges, una iniciativa per impulsar a les empreses a fer i implementar plans d'igualtat. La iniciativa va sorgir arran de la investigació que es va fer en la elaboració del llibre blanc de la igualtat on es va observar que no existia cap acció impulsada per Govern per generar igualtat de gènere en l'àmbit laboral.

El concurs es realitza cada any i es demana a les empreses que es presentin elaborant un pla d'igualtat propi de la seva empresa, s'utilitza el 8 de març Dia Internacional de la Dona Treballadora per fer un acte atorgar els guardons i provocar que més empreses es presentin al concurs.

Edicte del 14-7-2021 pel qual es va fer pública la convocatòria de les bases per a la concessió del guardó Olympe de Gouges. Promoció de la igualtat de gènere en l'àmbit laboral.

El Servei d'Igualtat s'encarrega també de valorar i atorgar els guardons, donar suport en la elaboració i consecució dels plans, realitzar l'acte del 8 de març i realitzar formacions sobre igualtat de gènere en l'àmbit laboral.

Aquest 8 de març s'ha realitzat el cinquè acte per entregar el guardó a la única empresa que es va presentar al 2021: la Universitat d'Andorra.

Al juliol 2022 es va treure l'edicta 13-7-2022 pel qual es va fer pública la convocatòria de les bases per a la concessió del guardó Olympe de Gouges. Promoció de la igualtat de gènere en l'àmbit laboral, es va allargar el termini i finalment no es va presentar cap empresa.

4.- Commemoració 8 de març, Dia internacional de les dones:

Acció 1: Visualització film dirigit a tota la població:

El 8 de març, es va realitzar la projecció a una de les sales dels cinemes de la Illa Carlemany de la pel·lícula *Per raó de sexe*, dirigida per Mimi Leder, que ens mostra l'exemple d'una dona que amb la seva lluita va transformar la història en pro de la igualtat entre homes i dones.

Acció 2: Guardó Olympe de Gouges

Aquest any, amb l'ànim de continuar fent aquest reconeixement públic a les empreses i/o entitats guardonades, es va mantenir l'entrega física dels guardons. Concretament a la Universitat d'Andorra.

Acció 3: Taula rodona: Trencant el sostre de vidre. Implementació de la nova 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 dirigida a tota la població:

El 23 de març es va fer una taula rodona a les 19h al Cèntric Atiram Hotel a les 19h on van participar la Sra. Mònica Geronès, assessora de la llei d'igualtat, i la Sra. Montse Pichot, directora general de Talent Senior.

Acció 4: Ilaços de color lila

Es van proporcionar als treballadors i treballadores públiques un element comú: Ilaços de color lila, com a símbol del Dia internacional de la dona. També es van dipositar aquests Ilaços en espais estratègics (Tràmits i Recepció d'Afers Socials) perquè la ciutadania que volgués es pogués sumar a la iniciativa.



DIA INTERNACIONAL DE LES DONES



Govern d'Andorra

DIA INTERNACIONAL DE LES DONES



Lliurament de la V Edició del **Guardó Olympe de Gouges**, per la promoció de la igualtat de gènere en l'àmbit laboral

Seguit de la projecció de la pel·lícula **Per raó de sexe** (2018), dirigida per Mimi Leder.
L'entrada és lliure i oberta

A les 19:00 h als Cinemes Illa
(av. Carlemany, 70, Escaldes-Engordany)

Cal confirmar l'assistència a **igualtat@govern.ad** o al telèfon **874 800** abans del 7 de març.



Govern d'Andorra

DIA INTERNACIONAL DE LES DONES



Taula rodona participativa **Trencant el sostre de vidre. Implementació de la nova 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**

Amb la participació de la Sra. Mònica Geronès, assessora de la llei d'igualtat, i de la Sra. Montse Pichot, directora general de Talent Senior

A les 19:00 h al Cèntric Atiram Hotel
(av. Meritxell, 87-89, Andorra la Vella)

Cal confirmar l'assistència a **igualtat@govern.ad** o al telèfon **874 800**.



Govern d'Andorra

Acció 5: Taula rodona a la Universitat de Carlemany: "Igualdad de genero en el contexto de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Realidades y retos."

Participació en la taula rodona organitzada per la Universitat Carlemany, el dia 10 de març, a les 19h, per parlar d'igualtat de gènere en diversos àmbits (laboral, familiar, educatiu, personal i social), en col·laboració amb la Sra. Núria Segué, investigadora del grup de sociologia d'Andorra Recerca + Innovació.

5.- Convocatòria concurs projectes d'igualtat:

Mitjançant l'Edicte del 18-3-2022 es fa pública la convocatòria pública per a la concessió de subvencions per a projectes d'igualtat de gènere a empreses i associacions legalment constituïdes al Principat d'Andorra que promouen projectes d'igualtat de gènere. Aquests ajuts s'han atorgat aquest any per segona vegada i tenen l'objectiu d'impulsar activitats, actes o programes relatius a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i la prevenció de la violència de gènere. S'han atorgat un total de 41.293,757 euros

EMPRESA /ONG	NOM PROJECTE	COST
AIMARA	Sessions individuals per l'empoderament	4.256,25 €
CERQUEDA RECURSOS HUMANS, S.L.	El poder de l'emoció	1.856,25 €
ACCIÓ FEMINISTA ANDORRA	Bruixes d'arreu	8.437,50 €
AUTEA	Formació TEA femení	3.168,82 €
COOPERAND AMB LLATINOAMERICA	Sensibilització sobre la Igualtat de gènere en situació de pobresa	5.821,50 €
CULTULARIA	Enterprising women LAB	6.000,00 €
IN 2 THE FOREST	Banys de bosc per millorar el benestar de dones de Violència de Gènere	3.901,50 €
REPROGRAMAT, S.L.	S.E.R sororitat, empoderament	997,54 €
UNIÓ RADIO DEL PIRINEU, S.A.	Amb veu de dona	3.000,00 €

6.- 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:

El 31 de març del 2022 es va aprovar aquesta llei i des de llavors s'estan fent accions per implementar-la:

Llei 6/2022, igualtat efectiva entre dones i homes

Article	Situació actual
27, Institut Andorrà de les dones (IGUALTAT)	- S'ha fet un primer esborrany reglament. La Secretaria General a de fer modificacions i aprovar-lo. - S'ha fet el pressupost 2023 per part de Govern. - S'ha assignat Secretaria General, s'estan fent passos per constituir la comissió operativa - S'estan fent les gestions com ubicació, obrir compte, logo, telèfon, correu, etc.
34, Programa per a la igualtat efectiva de dones i homes (IGUALTAT)	Nova plaça igualtat s'ha d'encarregar
57, Plans d'igualtat de gènere empreses (IGUALTTA)	S'està elaborant un dossier per a les empreses.
58, Prevenció assetjament sexual i per raó de gènere (IGUALTAT)	S'està fent una guia amb les disposicions mínimes que hauria de contemplar aquests protocols per a les empreses.
62, Distintiu igualtat entre dones i homes (IGUALTTA)	S'està elaborant reglament sobre les condicions d'accés i de reconeixement econòmic del distintiu.
Disposició final vintena. Registre de dades i indicadors sobre la bretxa professional de gènere (TREBALL)	Departament de treball. S'ha de fer via reglament un registre públic per al registre de les dades i els indicadors sobre la bretxa professional de gènere.
Disposició final vint-i-dosena. Distintiu e la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes (TREBAL)	Departament de treball. S'ha de fer via reglament un registre públic de plans d'igualtat.
Disposició final vint-i-quatrena. Textos consolidats (IGUALTAT)	S'està elaborant.

7.- Col·lectiu LGTBIQ:

Aquest any s'ha continuat amb el desplegament del servei per donar resposta a les demandes i actuacions necessàries per lluitar contra la discriminació que pateix el col·lectiu LGTBIQ. En aquest sentit s'han realitzat les següents accions:

Per commemorar el 17 de maig, Dia internacional contra la LGTBIfòbia:

Amb motiu del Dia Internacional contra l'homofòbia, la transfòbia i la bifòbia, el Ministeri d'Afers Socials, joventut i igualtat:

- Incorporació de la frase "17-M: *Estimant la diversitat LGTBIQ+*" als panells lumínics de circulació del país, principalment durant la pròpia jornada del 17M i fins al 21 de maig del 2022, en 4 idiomes: català, castellà, francès i anglès.

Català	Castellà	Francès	Anglès
17-M: Estimant la diversitat LGTBIQ+	17-M: Amando la diversidad LGTBIQ+	17-M: Aïmons la diversité LGTBIQ+	17-M: Loving LGTBIQ+ diversity

2. Difusió, des del Govern d'Andorra (a partir del 17 de maig 2022), del vídeo del Consell d'Europa: *"As we stand against discrimination"* <<https://www.coe.int/en/web/sogi/videos>>. Es va afegir veu en "off" en idioma català al vídeo i subtitulat en català. .
3. Difusió i publicació a la web d'Afers Socials, del Pla Estratègic LGBTI del Consell d'Europa, traduït en català.
4. Difusió del cartell a partir del 17 de maig, amb la frase: *"17 de maig, dia internacional contra la LGBTIfòbia #estimant la diversitat"*, en diferents marquesines repartides a diverses localitzacions del centre d'Andorra la Vella i d'Escaldes-Engordany, durant un mes.

Les localitzacions són:

- Ubicació Poste Francesa
- Ubicació Parking SABA/Centre comercial CCA
- Estació d'Autobusos
- Ubicació Viena



5. Es va organitzar una ponència amb Diversand per la presentació del llibre *"Corres como una niña"* (publicat el 18 d'octubre del 2021) de l'autor David Guerrero.

Amb el llibre, l'autor pretén desmuntar els estereotips de gènere fortament arrelats al món de l'esport alhora que recorre la injusta i denigrant història de l'esport femení i qüestionar el fals mite de l'avantatge competitiu de les dones trans i intersex. Es va fer el 16 de maig a les 18.30 al vestíbul edifici Rosaleda a Encamp.



Dilluns
16
de maig
a les 18.30 h

I tu, com corres? El gènere i la diversitat LGTBI en l'esport

Xerrada amb motiu del Dia contra l'LGTBI-fòbia

A càrrec del Sr. David Guerrero,
periodista en la Cadena SER, activista social i formador en
igualtat de tracte i no-discriminació per orientació sexual,
identitat o expressió de gènere i prevenció de l'LGTBI-fòbia
Autor del llibre *Corres com una nena*
Amb la participació especial del Sr. Hocine Haciane, ex-nedador
triple olímpic d'Andorra.

Lloc: Al vestíbul de l'edifici Rosaleda, a Encamp

Inscripcions a: igualtat@govern.ad

Amb la col·laboració de:



Govern d'Andorra

Per commemorar el 28 de juny, Dia internacional de L'Orgull LGTBQ+:

Amb motiu del Dia Internacional de L'Orgull LGTBQ+, el Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat va fer difusió d'aquest baner:



També es va pagar 334, 50€ per pagar part de les accions que va realitzar Diversand les quals consistien en activitats de visibilització al carrer.

Es van pagar els 100 exemplars en suport paper del conte “No e dic Pol em dic Sarai”, per un valor de 295,70€.

X. Les accions que es preveu desenvolupar al 2023 són:

- Continuar amb la implementació de la Llei d'Igualtat i no discriminació.
- Continuar amb la implementació de l'observatori de la igualtat.
- Continuar amb la implementació de la llei d'igualtat efectiva entre dones i homes.
- Actes en relació a la igualtat: per determinar
- Presència als mitjans de comunicació
- Implementar la perspectiva de gènere a l'administració pública i col·laborar en un pla d'igualtat de gènere a l'administració.
- Formació als agents d'igualtat dels centres educatius.
- En relació al col·lectiu LGTBIQ:
 - o Actes públics: per determinar
 - o Formació a professionals
 - o Formació centres educatius
 - o Xerrades centres educatius
 - o Recollida dades i estudis
 - o Presència als mitjans de comunicació
- Acte 8 de març: Dia Internacional de les dones: S'han iniciat les gestions per reproduir l'obra de teatre “Troianas”

XI. Les mancances/Dificultats que es detecten són les següents:

A mesura que el servei es doni a conèixer i amb l'aprovació recent de la Llei d'Igualtat efectiva entre dones i homes més la continuació de la implementació de la llei d'igualtat de tracte i no discriminació s'haurà de comptar amb més recursos humans. També tenint en compte l'augment de demandes que es generaran. En aquest sentit, a principis del 2023 entrarà un/a professional per donar resposta a aquestes tasques.

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:

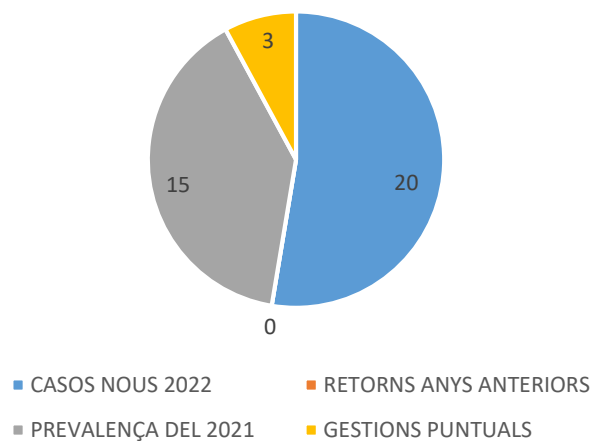
Els professionals d'aquest programa es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: treballadors/es socials de l'HNSM, Caritas, Batllia, psicòlegs/gues privat/des, advocats/des, professionals del Ministeri d'Educació, professionals dels centres educatius, escoles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

VIII. Avaluació:

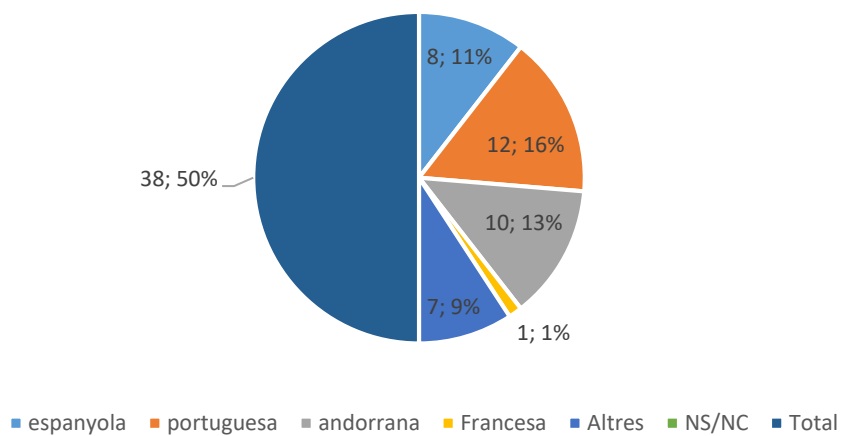
Quantitativa: (dades):

DADES PROGRAMA PER A LA PROMOCIO DE RELACIONS NO VIOLENTES					
CASOS NOUS 2022	20		Casos Tancats	5	
RETORNS ANYS ANTERIORS	0				
PREVALENÇA DEL 2021	15				
GESTIONS PUNTUALS	3				
Total atesos 2022	38				
NACIONALITAT		FILLS/FILLES		CANAL D'ENTRADA	
espanyola	8	0-3	13	AFERS SOCIALS	12
portuguesa	12	4-18	27	VOLUNTARI	4
andorrana	10	>18	8	BATLLIA	22
Francesa	1	TOTAL	48	HNSM	0
Altres	7			Altres	1
NS/NC					
Total	38				
ESTAT CIVIL		PARRÒQUIA		RELACIÓ TRENCADA	
Separat	8	Canillo	4	SI	33
Casat	7	Encamp	6	NO	5
Solter	15	Ordino	2	NS/NC	0
Vidu	0	La Massana	4		
Divorciat	7	Sant Julià de Lòria	4		
altres	1	Andorra la Vella	12		
		Escaldes-Engordany	8		
		NS/NC	0		
		Resi. Fora And	0		
SITUACIÓ LABORAL		TIPUS		EDATS	
Activa	30	Ambiental	19	16-27	2
Baixa laboral	4	Sexual	2	28-39	19
No activa	4	Social	20	40-51	13
Jubilada	0	Físic	25	52-63	4
Estudiant	0	Econòmic	13	64-75	0
En recerca de feina	0	Psicològic	38	> 75	
NS/NC				NS/NC	
DENUNCIA					
SI	25				
NO	13				
NS					

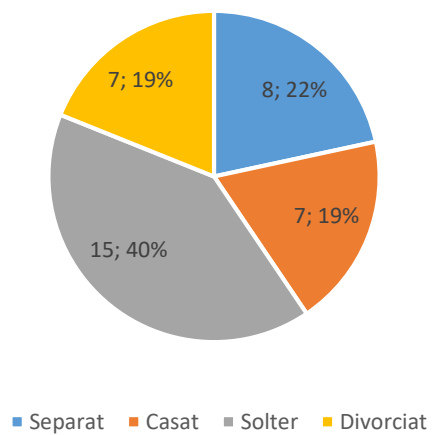
Casos atesos 2022



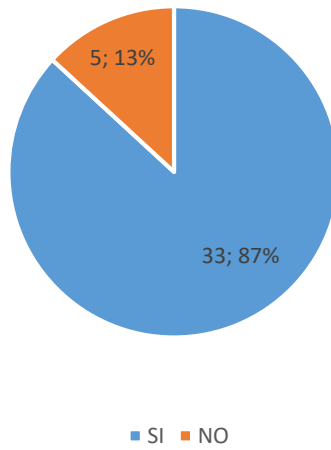
Nacionalitat



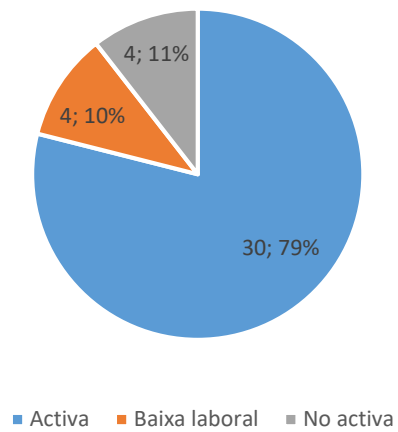
Estat Civil



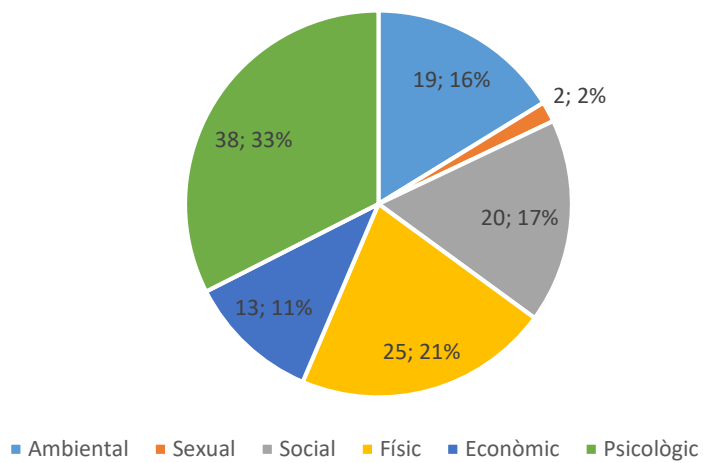
Relació Trencada



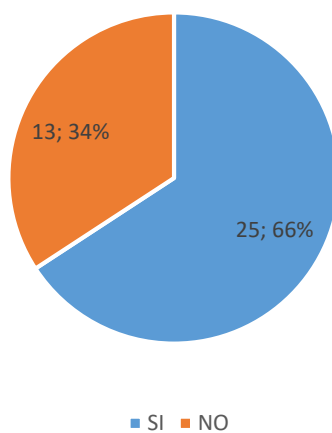
Situació laboral



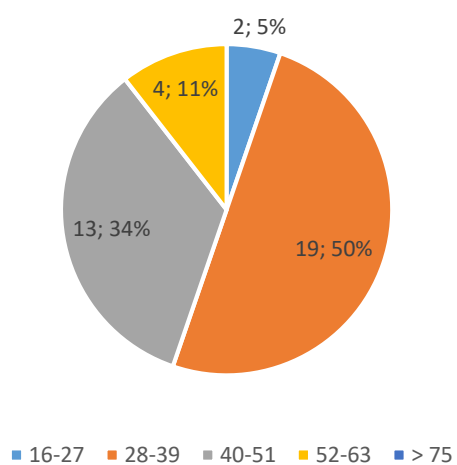
Tipus de violència



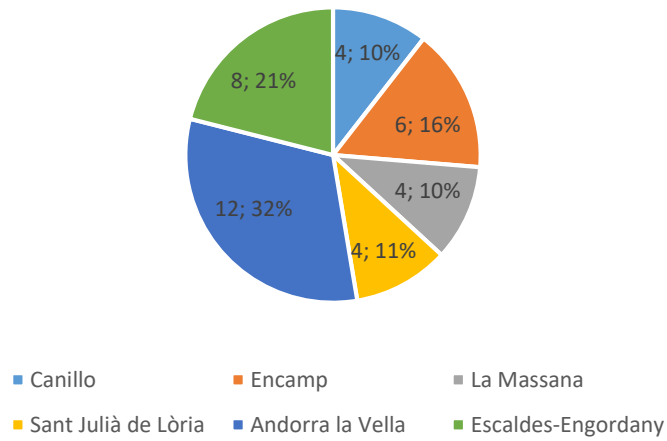
Denúncia



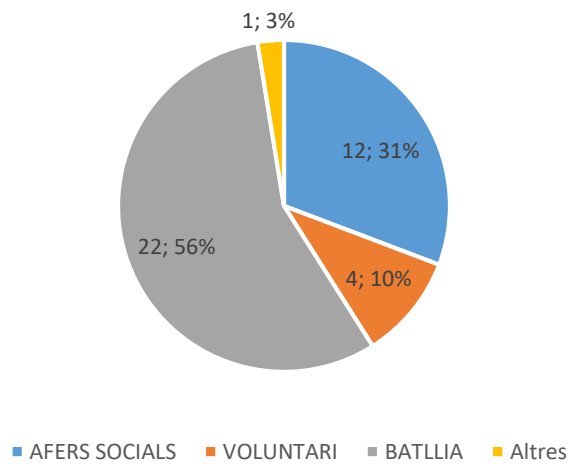
Edats



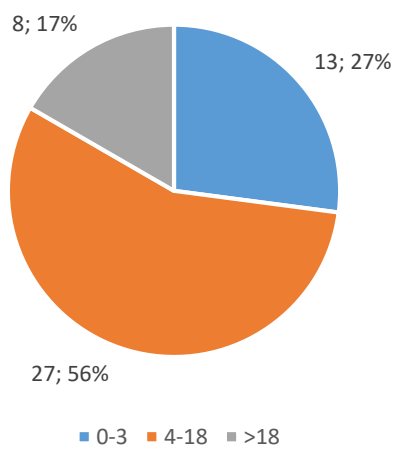
Empadronament per Parròquia



Canals d'entrada



Fills/Filles



Qualitativa:

No s'ha constatat cap incidència o mancança.

IX. Accions que s'han realitzat al 2022:

-S'ha aprovat un conveni amb el centre penitenciari per realitzar seguiment als usuaris del centre penitenciar.

-Presència als mitjans de comunicació.

X. Les accions que es preveuen al 2023 són:

-Iniciar sessions al centre penitenciari.

-Accions de sensibilització.

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. Destinataris/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:

- Ofertir 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 prevenició 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 a tes 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.

IX. Les accions que s'han realitzat des d'aquest servei són:

30 de juliol, Dia Mundial contra el tràfic d'Éssers Humans:

Amb motiu de la commemoració del Dia Mundial contra el tràfic d'Éssers Humans, declarat per les Nacions Unides el 30 de juliol, l'Àrea de Polítiques d'Igualtat del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat, conjuntament amb l'Àrea de Relacions i Cooperació Jurídica Internacionals, del Ministeri de Justícia i Interior, han considerat escaient organitzar diferents accions. Es considera important commemorar aquest dia, establert per l'Assemblea de Nacions Unides l'any 2013, per crear major consciència social davant de la situació de les víctimes de tràfic d'éssers humans i promoure i protegir els seus drets. Aquestes accions s'emprenen per erradicar el greu delictes del tràfic de persones, que suposa una vulneració dels drets humans i una forma d'esclavatge modern.

Acció 1: Difusió bàner:

El 30 de juliol es va fer difusió d'un **bàner d'adhesió a la Campanya "blue heart"**, de Nacions Unides contra el tràfic de persones. Es va distribuir a través de les xarxes socials i les pàgines web oficials.



Acció 2: Difusió d'un tríptic:

També es va fer difusió d'un nou **tríptic explicatiu del tràfic d'éssers humans**, que conté l'explicació del servei, la definició del delictes, els diferents tipus, indicadors, consells de prevenció i el telèfon d'atenció, que és el 181, és gratuït i operatiu les 24 hores del dia. Aquest tríptic s'ha **traduït al castellà, francès, anglès i ucraïnès**. S'ha decidit traduir a l'ucraïnès, ja que la situació produïda pel desplaçament massiu de població, com a conseqüència del conflicte bèl·lic ha produït una situació de vulnerabilitat, especialment per a dones i menors, que ha comportat l'augment substancial d'aquestes persones d'esdevenir víctimes de tràfic d'éssers humans.

Els tríptics estaran penjats a la pàgina web d'affers socials i a les xarxes socials. Estaran també en suport paper a la recepció del departament d'affers socials, al Cos de Policia, a l'HNSM, etc.

QUÈ ÉS EL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS?

És el RECLUTAMENT, TRANSPORT, TRASLLAT, ALLOTJAMENT o ACOLLIMENT de persones per a la seva explotació, amb l'amenaça de recórrer o recórrer a la força o altres formes de coacció, amb segrest, frau, engany, abús d'autoritat o d'una situació de vulnerabilitat. També es pot materialitzar amb la proposta o acceptació de pagaments o d'avantatges per obtenir el consentiment d'una persona que tingui autoritat sobre una altra, amb fins d'explotació.

El CONSENTIMENT de la víctima del tràfic d'éssers humans és irrellevant quan s'ha utilitzat qualsevol dels mitjans enunciat.

El reclutament, transport, trasllat, allotjament o acolliment d'un/a MENOR amb la finalitat d'explotació són considerats tràfic d'éssers humans, encara que no s'hi hagi involucrat cap dels mitjans descrits.

OBJECTIUS DE L'EXPLOTACIÓ DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

El tràfic d'éssers humans té com a finalitat l'explotació de les persones. Aquesta explotació pot tenir com a objectiu:

- L'extracció d'òrgans
- L'esclavatge o servitud
- L'explotació sexual (prostitució, pornografia)
- El treball o serveis forçats



SERVEI D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS

Telèfon
181
(gratuït)

SERVEI D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (SAVTEH)

Govern d'Andorra
Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat
Àrea de Polítiques d'Igualtat

Servei d'Atenció a les Víctimes del Tràfic d'Éssers Humans
Av. Príncep Benlloch 30, 41 planta
AD500-Andorra la Vella
Telèfon: 87 48 00
A/e: igualtat@govern.ad
Telèfon d'atenció: 181 (gratuït)



Govern d'Andorra

CONSELLS DE PREVENCIÓ

- No donis les teves dades personals o les de la teva família a persones desconegudes.
- Si tens dubtes sobre els requisits que et demanen per obtenir una feina, acudeix a una persona de la teva confiança o fins i tot a l'autoritat administrativa.
- Abans de viatjar, investiga sobre el país que visitaràs. Són dades importants: números telefònics d'urgències, llengua, adreça i telèfon de l'ambaixada del teu país.
- El passaport és un document personal, no has de donar-lo a ningú. Només el Cos de policia pot demanar-te'l a efectes d'identificació.
- Si tens intenció de viatjar, digues a la teva família amb qui vas i on seràs. Escrigui l'adreça exacta i el nom de la persona que t'acompanyarà.
- Si tens una oferta de treball, recorda el nom de la persona amb qui has parlat. Si és una empresa, busca'n informació.
- Obre canals de comunicació i confiança amb els teus fills i filles.
- Coneix els amics i amigues dels teus fills, i sàpigues els seus números de telèfon i les adreces on viuen.
- Ensenya als teus fills i filles a desconfiar de persones estranyes i no rebre'n regals. Si el teu fill o filla, especialment si és menor d'edat, t'explica que ha rebut ofertes de treball a l'exterior, investiga qui li ha fet aquest oferiment o contacta amb aquesta persona abans de prendre una decisió.
- No deixis que els teus fills o filles viatgin sols o en companyia de persones estranyes.
- És important que el teu fill o filla conegui l'adreça exacta de casa seva, així com els telèfons familiars més importants i els d'urgències.



<http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/archivo/3718.pdf>

SERVEI D'ATENCIÓ A LES VÍCTIMES DEL TRÀFIC D'ÉSSERS HUMANS (SAVTEH)

Andorra ha ratificat el Conveni del Consell d'Europa sobre la lluita contra el tràfic d'éssers humans, del 16 de maig del 2005, i, en conseqüència, ha aprovat la Llei 9/2017, del 25 de maig, de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes. [1] Entre les mesures adoptades, hi ha la creació d'un servei especialitzat en l'atenció d'aquest tipus de víctimes. El Savteh és un servei, adscrit a l'Àrea de Polítiques d'Igualtat del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat, que ofereix una atenció pluridisciplinària a les víctimes de tràfic d'éssers humans i, si escau, als seus fills/filles menors d'edat, relacionada amb la protecció, la informació, l'orientació, l'assessorament i la recuperació. Es tracta d'un servei garantit i de caràcter gratuït.

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. [2] 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.

El telèfon 181 és atès pel Savteh durant l'horari d'atenció, però està disponible les 24 hores dels 365 dies de l'any per rebre informació en relació amb el tràfic d'éssers humans.

Horari d'atenció presencial de dilluns a dijous de 8.00 hores a 17.30 hores i divendres de 8.00 hores a 15.30 hores

[1] https://www.bopa.ad/bopa/029039/Documentos/CGL20170606_16_28_18.pdf (BOPA núm. 39, del 14 de juliol del 2017)

[2] https://www.bopa.ad/bopa/030036/Documentos/GV20180607_11_25_30.pdf (BOPA núm. 36, del 13 de juny del 2018)

Acció 3: Missatge als panells de circulació:

Des del dia 30 de juliol, fins uns dies després van estar visibles als **panells de circulació** de tot el país, els missatges següents:

Català	Castellà	Francès	Anglès
Dia contra el tràfic de persones	Día contra la trata de personas	Journée contre la traite des personnes	Day against trafficking in persons

18 d'Octubre, Dia Europeu contra el Tràfic d'éssers Humans:

En el marc de la commemoració del dia europeu contra el tràfic d'éssers humans, el Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat i el Ministeri de Justícia i Interior del Govern d'Andorra van organitzar:

Acció 1: Formació:

Al matí, de 10h00 a 13.30h una formació específica i continuada adreçada als agents de la xarxa professional susceptibles d'intervenir amb casos de TEH. La formació va tenir com a títol "Què ens diu la recerca sobre tràfic d'éssers humans? Reflexions a partir de l'experiència espanyola" a càrrec del Sr. Dr. Marc Salat Paisal, professor de dret penal de la Universitat de Lleida. La formació es va realitzar al Yomo Cèntric Hotel i van assistir 110 professionals susceptibles d'intervenir en casos de tràfic d'éssers humans, concretament, de l'àmbit social, jurídic (Batllia i Fiscalia), salut, etc. Es va tractar la normativa, les definicions i conceptes, tipus, indicadors, etc. Durant la formació es va facilitar la documentació necessària i un document específic sobre indicadors per tal que els i les professionals puguin detectar aquests casos.

Acció 2: Conferència:

A la tarda, de 18h30 a 20h, al Yomo Cèntric Hotel, es va celebrar una conferència dirigida a la població a càrrec del Sr. Marc Salat, professor de dret penal de la Universitat de Lleida. Aquesta conferència va estar adreçada a la població en general amb el títol: "La conscienciació i la prevenció: una prioritat contra el tràfic d'éssers humans". Es va

descriure el concepte de tràfic d'éssers humans i es va explicar breument la normativa que regula aquest fenomen. Posteriorment, es va fer referència als casos de TEH existents així com a les característiques de les víctimes i dels traficants amb l'objectiu de conscienciar a la societat sobre aquest delictes i les potencials víctimes



X. Les accions que es preveu desenvolupar al 2023 són:

-Realitzar acte, campanya o acció en relació a la commemoració del 30 de juliol, Dia contra el tràfic d'éssers humans.

XI. Les mancances/Dificultats que es detecten són les següents:

-No es detecta cap mancança o dificultat.

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

I. Justificació:

Andorra, com a resposta a la crisi humanitària derivada del conflicte sirianès, 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. **Destinatari/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:

A l'inici del funcionament del servei i tenint en compte que s'iniciava l'acollida de les dos primeres famílies de refugiats que arribaven al país el servei contava amb la t.s del SAI, dos tècnics de l'API i la jurista. Un cop passats els dos anys d'estada i integració d'aquestes famílies únicament un tècnic de l'API és l'encarregat d'aquest servei.

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 2020 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.

A través de Càritas Sant Julià, suport en la disponibilitat d'un pis, preparació del mateix i abonament del preu del lloguer.

- 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.

- Centre d'Acolliment per Infants La Gavernera (CAI): Donació de roba i d'un llit bressol per a les famílies.

- Servei d'Ocupació del Ministeri d'Afers Socials, Justícia I Interior: 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. S'han inscrit tres dels quatre adults al servei. Dos d'ells (els progenitors), actualment, es troben integrats en el món laboral amb contractació indefinida.

- Servei d'Immigració del Ministeri d'Afers Socials, Justícia i Interior: 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.

- Intèrprets: Suport en la mediació entre l'Administració i les famílies A i B en matèria de llenguatge i comunicació. Traducció de documents de suport per a les famílies i altres institucions.

VIII. **Avaluació:**

Quantitativa:

Persones refugiades d'Ucraïna:

Durant el mes de març del 2022 Rússia va iniciar una guerra contra Ucraïna, fruit d'aquesta guerra el Govern d'Andorra es va comprometre a acollir a persones refugiades provinents d'Ucraïna i és a través del SAPRE que s'ha donat resposta a aquestes persones.

1.- DADES DEMOGRÀFIQUES

Nombre de nuclis familiars tractats per SAPRE	119
Membres tractats per SAPRE	298

Dels totals exposats s'ha de tenir en compte i deduir del nombre exposat: 24 persones donades de baixa administrativa (una d'elles per defunció) / 9 nuclis familiars complets i 2 persones que han iniciat activitat per compte propi.

En data 16/09/2022 ha nascut un nadó d'una persona refugiada, que disposa de permís de sojorn i de qui ja s'ha procedit a registrar les dades.

COL·LECTIU	Nº	%
VELLESA	27	9%
ADULTS	141	47%
JOVES	35	12%
INFANTS	95	32%
	298	100%

- A tenir en compte la defunció d'una senyora adulta al mes de desembre

AD	Nº	%
AD100	16	14%
AD200	11	9%
AD300	12	10%
AD400	26	21%
AD500	31	26%
AD600	5	4%
AD700	18	15%
	119	100%

GÈNERE	Nº	%
DONA	200	67%
HOME	98	33%
	298	100%

EDAT GÈNERE MASCULÍ	Nº	%	43	INFÀNCIA	43	MENORS
0-1	2	2%				
2-3	5	5%				
4-5	3	3%				

6A	2	2%				
7-9	8	8%				
10-14	19	19%				
15-16	3	3%				
17	1	1%				
18-20	2	2%	6	JOVENTUT	55	ADULTS
21-24	3	3%				
25-29	1	1%				
30-34	7	7%	40	ADULT		
35-39	12	12%				
40-44	4	4%				
45-49	7	7%				
50-54	1	1%				
55-59	3	3%				
60-64	6	6%				
65-69	4	4%	9	VELLESA		
70-74	4	4%				
75-79	1	1%				
80-84	0	0%				
85-89	0	0%				
90-94	0	0%				
95 o +	0	0%				
	98	100%	98		98	

EDAT GÈNERE FEMENÍ	Nº	%				
0-1	4	2%	53	INFÀNCIA	53	MENORS
2-3	5	3%				
4-5	5	3%				

6A	3	2%				
7-9	15	8%				
10-14	14	7%				
15-16	5	3%				
17a	2	1%				
18-20	7	4%	26	JOVENTUT	147	ADULTS
21-24	4	2%				
25-29	15	8%				
30-34	19	10%	104	ADULT		
35-39	30	15%				
40-44	23	12%				
45-49	6	3%				
50-54	4	2%				
55-59	10	5%				
60-64	12	6%				
65-69	8	4%	17	VELLESA		
70-74	3	2%				
75-79	4	2%				
80-84	0	0%				
85-89	1	1%				
90-94	1	1%				
95 o +	0	0%				
	200	100%	200		200	

EDAT GÈNERE MASCULÍ	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	43	44%
JOVENTUT 18-29	6	6%
ADULT 30-64	40	41%
VELLESA 65-95	9	9%
	98	100%

EDAT GÈNERE FEMENÍ	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	53	27%
JOVENTUT 18-29	26	13%
ADULT 30-64	104	52%
VELLESA 65-95	17	9%
	200	100%

TOTALS EDAT	Nº	%
INFÀNCIA 0-17	96	32%
JOVENTUT 18-29	32	11%
ADULT 30-64	144	48%
VELLESA 65-95	26	9%
	298	100%

TOTAL DE PERSONES ENTRE 18 I 74 ANYS	202	
* PERSONES ENTRE 18 I 64 ANYS	176	
* PERSONES ENTRE 65 I 74 ANYS	19	
* PERSONES ENTRE 75 I 94 ANYS	7	
SITUACIÓ ADMINISTRATIVA VERSUS TREBALL * PERSONES ENTRE 18 I 64 ANYS	Nº	%

HAN CANVIAT EL PERMÍS A SOJORN I TREBALL	61	35%
NO HAN CANVIAT EL PERMÍS A SOJORN I TREBALL	115	65%
	176	100%

- Ens consta que hi ha persones que van canviar el tipus de permís però que actualment no treballen (retorn a Ucraïna sense donar-se de baixa, 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: 91.132,07 € lliurades del 17/03/2022 a 31/12/2022 (comerç, transport i telèfon).

TIPUS D'INTERVENCIÓ	Nº	%
SOL.LICITEN ATENCIÓ PER COBRIR NECESSITATS BÀSIQUES	103	86%
NO SOL.LICITEN SUPORT PER COBRIR NECESSITATS BÀSIQUES - SI VOLEN ALTRES (Immigració/Educació)	15	13%
NO VOLEN ACOLLIR-SE A CAP ATENCIÓ COM A REFUGIATS	1	1%
	119	100%

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

TARGETA PREPAGAMENT - CENTRES COMERCIALS	IMPORT
MANUTENCIÓ I ALTRES (ROBA INTERIOR, SABATES, MATERIAL ESCOLAR)	74.650,00 €
	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE CENTRE COMERCIAL	145
Nº PERSONES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE CENTRE COMERCIAL	209

Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT (DESEMBRE 2022)	15
---	----

TARGETA PREPAGAMENT -TRANSPORT	IMPORT
TRANSPORT (370 unitatsx33€)	12.210,00 €
	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TRANSPORT	92
Nº DE PERSONES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TRANSPORT	237

TARGETA PREPAGAMENT - TELÈFON	IMPORT
TELÈFON (Saldo inicial 19€ per unitat)	3.800,00 €
Recàrrega - fins a 30 de setembre 2022	1.840,07 €
Abonaments	1.368,00€
	4.272,07 €
	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TELÈFON	74
Nº DE TARGETES LLIURADES - TARGETA PREPAGAMENT DE TELÈFON	128

ACORD AMB PRESTADORS DE SERVEIS	IMPORT
ALLOTJAMENT (hotels i pisos)	12.980,00 €
ALLOTJAMENT HOTEL LES TERRES	11.631,18€
SUBMINISTRAMENTS	298,48€
TOTAL DESPESA ALLOTJAMENT 2022	24.909,66€
	Nº
Nº PERSONES BENEFICIADES - ALLOTJAMENT	60

	(25 dones 18 homes 17 infants)
--	--------------------------------------

ACTUALITZAT EN DATA:	24/01/2023
-----------------------------	-------------------

TOTALS	
ASSEGURAT DIRECTE	164
ASSEGURAT INDIRECTE - MENOR D'EDAT	90
ASSEGURAT INDIRECTE - MAJOR D'EDAT	34
	288

NOMBRE TOTAL DE PERSONES BENEFICIÀRIES DE PROTECCIÓ SANITÀRIA	164
DESPESA TOTAL PROTECCIONS SANITÀRIES 2022	143.898,39€

NOMBRE DE PERSONES AMB BAIXA DE PROTECCIÓ SANITÀRIA	34
--	-----------

- Una família es troba allotjada a l'Hotel Jaume I sense cap tipus de cost (no comptabilitzada)

MATERIAL ESQUÍ	Nº
Nº FAMÍLIES BENEFICIADES MATERIAL ESQUÍ	22
Nº INFANTS BENEFICIARIS MATERIAL ESQUÍ	24

3.- DADES LABORALS

NOMBRE DE PERSONES INSCRITES EN EL SERVEI D'OCUPACIÓ (desembre 2022)	22
---	-----------

NOMBRE DE PERSONES INSCRITES EN EL SERVEI D'OCUPACIÓ amb ajuda de targetes de prepagament (desembre 2022)	11 (8 famílies)
--	--------------------

NOMBRE TOTAL DE PERSONES EN EDAT LABORAL	175
NOMBRE DE PERSONES AMB CANVI DE SOJORN A SOJORN I TREBALL (des de març a desembre 2022)	64
NOMBRE DE PERSONES AMB TREBALL (desembre 2022)	41

- Hi ha persones que continuen teletreballant però no es disposa de la xifra exacta.

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

DERIVACIONS	Nº	%
CREU ROJA	54	44%
CÀRITAS	70	56%
	124	100%
CREU ROJA	Nº	%
BOTIGA SOLIDARIA	51	89%
PRODUCTES NADÓ	2	4%
MÒBIL	5	7%
	58	100%
CÀRITAS	Nº	%
ROBER	62	66%
JOGUINES	20	22%

MATERIAL ESCOLAR	9	9%
PRODUCTES NADÓ	4	4%
	95	100%

Refugiats Síria Atesos 2022:

Numero de membres	3
Homes	2
Dones	1
Adults	2
Menors	1
Total D'AEO atorgats	3
Valor total AEO's	8.756,55€
Total famílies noves ateses durant el 2022	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. Aquests expedients es troben arxivats al despatx de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat, i es gestionen per part dels membres de l'equip tècnic del SAPRE.
- 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. En aquesta carpeta, els professionals utilitzen documents com ara: fitxa de recollida de dades i seguiments socials, document d'incidències, informes, protocols, fitxa de seguiment psicològic, entre altres.

IX. Accions que s'han desenvolupat per dit servei:

Amb motiu del Dia Mundial del Refugiat, el 20 de juny del 2020, el Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat ha organitzat diferents accions:

Acció 1: Acte “Andorra, país d'acollida. Compartint experiències”:

Es va organitzar un acte amb el títol “Andorra, país d'acollida. Compartint experiències” per tal de donar a conèixer la campanya d'aquest any la qual ha consistit la realització per part del cantautor Quim Salvat d'una nova cançó titulada “Entre fronteres”. Aquesta cançó juntament amb el videoclip realitzat amb persones refugiades acollides al país es va presentar en aquest acte i es va fer difusió a les xarxes socials i pàgines web. En aquest acte també van explicar les seves vivències diferents persones refugiades acollides al país.



Amb motiu del
Dia mundial de les persones refugiades,
us convidem a l'acte

Andorra, país d'acollida. Compartint experiències

Amb la col·laboració del cantautor Quim Salvat,
que interpretarà en directe la seva nova cançó, titulada
“Entre fronteres”.

Lloc: sala Sergi Mas de la Casa Comuna,
av. Verge de Canòlich, Sant Julià de Lòria.

Inscripcions: igualtat@govern.ad



Govern d'Andorra

Acció 2: Missatges als panells de circulació:

Des del dia 20 de juny fins passat 4 dies es van visibilitzar als panells de circulació del país els següents missatges:

Català	Castellà	Francès	Anglès	Portuguès
Dia Mundial Persones refugiades	Día Mundial Personas Refugiadas	Journée Mondiale Des Réfugiés	World Refugee Day	Dia Mundial do Refugiado

X. **Les accions que es preveu desenvolupar al 2023 són:**

- Donar resposta a les noves famílies refugiades.
- Acte del 20 de juny, Dia Mundial del Refugiat.

XI. Les mancances/Dificultats que es detecten són les següents:

-Actualment tot i el volum de persones refugiades solament un professional està donant resposta a aquest servei i aquest professionals està en tres serveis més. S'hauria de plantejar la incorporació d'algun altre professional.

5.- Actuacions transversals:

-Elaboració del pressupost de l'Àrea i de les memòries amb les dades dels diferents serveis.

-Participació a la Comissió Nacional de l'Habitatge: la cap assisteix a aquesta comissió, que es reuneix de manera periòdica.

-Participació a la Comissió Operativa de Participació Ciutadana: la cap assisteix a aquesta comissió, que es reuneix de manera periòdica. També és la persona designada de representació del Ministeri d'Afers Socials, Joventut i Igualtat el que ha comportat:

- Assistir a les reunions.
- Realitzar la recollida de les fitxes dels espais de participació ciutadana que existeixen al MASJI.
- Realitzar una formació específica en matèria de participació ciutadana
- Traslladar tota la informació a la resta de caps.

-La cap de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat juntament amb la Cap de serveis socials i sociosanitaris són les secretàries de la Comissió de Participació de les Entitats Cíviques en l'àmbit dels serveis socials i sociosanitaris (COPEC). Segons reglament s'han de convocar un mínim de dos reunions a l'any. Aquest any s'han realitzat dos reunions:

- 1a reunió: 6a reunió el 26 de gener del 2022 i es van tractar els punts següents:
 - Plataforma d'Entitats Socials. Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.
 - Senyal universal de socors #Signalforhelp en casos de violència de gènere.
 - Conveni de la Guttmann. Projecte participa
- 2a reunió: 7a reunió el 30 de novembre del 2022 i es van tractar els punts següents:

- Pla Nacional Sociosanitari per la gent gran.
- Pla Nacional de la Infància i Adolescència.
- Creu Roja representant de les entitats cíviques al Consell Econòmic i Social (CES).

-Una de les referents va assistir al Fòrum des Métiers al Lycée, concretament el 12 de maig. És un espai on hi ha professionals de diferents graus i formacions i expliquen a l'alumnat interessat la professió. Cada any hi ha una àrea d'afers socials que se n'ocupa i aquest any ha estat l'àrea de polítiques d'igualtat.

-Aquest any el control i la supervisió de les guàrdies d'afers socials ha recaigut sobre l'àrea de polítiques d'igualtat el que ha suposat:

- Recollir les fitxes, validar-les i enviar-les a la persona de funció pública que se n'ocupa.
- Realitzar una fitxa cada mes de recollida de les guàrdies pel SAP i enviar-les a la persona de funció pública que se n'ocupa.
- Recollir els canvis de guàrdia i realitzar el procés de validació i informació.
- Informar a les tècniques de les guàrdies dels incidents que es poguessin donar.

6.- Recursos humans:

A continuació, s'adjunta una graella que identifica les professionals de l'Àrea i la seva situació contractual a través de Funció Pública del Govern d'Andorra:

Nom i cognoms	Contractació	Situació contractual	Nivell
Mireia Porras Garcia	Cap	Agent de l'administració de caràcter indefinit	XI
Silvia López Castro	Tècnica d'Atenció Social, Treballadora social	Agent de l'administració de caràcter indefinit)	IX
Cathy Aleix Lartigue	Tècnica d'Atenció Social, Educadora social	Funcionària	IX
Sara Moscoso Trujillo	Tècnica d'Atenció Social, Educadora social	Agent de l'administració de caràcter indefinit	IX
Mònica Álvarez Isart	Psicòloga	Agent de l'administració de caràcter indefinit	IX

Christel Codina Torres	Psicòloga	Agent de l'administració de caràcter indefinit	IX
Pol de Vilallonga Carcolé	Tècnic d'Atenció Social, treballador social	Eventual	IX

Durant aquests últims anys, s'han pogut consolidar les places de les professionals de l'àrea, solament faltaria una plaça de treballador social, ja que des de que va entrar a treballar està com a eventual.

Tanmateix, des de fa uns anys es demana la revisió de la figura de cap ja que es considera que el nivell que està executant actualment (nivell XI) no es correspon amb les tasques, responsabilitats i exigències que desenvolupa, demanant poder assolir el nivell XII.

A principis 2022 es va contractar una administrativa a través del Programa de foment de la contractació mitjançant el sector públic i les entitats d'iniciativa social, al mes de març va plegar ja que va trobar una feina fixa i des del 2 de juny fins a l'1 d'Octubre va haver-hi una altra administrativa. Des de l'1 de desembre 2022 fins al 31 de maig 2023 hi ha una altra administrativa contractada pel mateix programa.

A l'agost 2021 es va incorporar la educadora social que havia demanat un permís no retributiu i al desembre 2022 aquesta mateixa professional ha iniciat una baixa per maternitat, estarà aproximadament un any fora i per aquest motiu, al mes d'octubre del 2022 es van iniciar els tràmits per poder cobrir aquesta plaça.

Al mes de febrer 2023 es preveu que iniciï la baixa per maternitat la cap de l'àrea i també al mes d'octubre 2022 es van iniciar els tràmits amb Funció Pública per tal que una professional de l'àrea pogués cobrir aquesta baixa.

Al desembre 2021 es va incorporar una nova administrativa procedent del Programa d'inclusió sociolaboral, durant el 2022 també es va contar amb aquesta professional tot i que 4 hores al dia. S'ha renovat el contracte amb ella per continuar al 2023.

Durant el 2022 es va aprovar una plaça de tècnic/a d'atenció social especialitat en educació social per tal de poder contractar algun professional de Sociologia, educació social, treball social o polític/a. Les funcions d'aquesta plaça són:

- Elaborar i implementar els plans i programes recollits a la llei d'igualtat de tracte i la no-discriminació.
- Implementar l'observatori de la igualtat recollit a la llei d'igualtat de tracte i la no-discriminació.
- Formular recomanacions, propostes i plans d'acció adreçats a millorar o complementar les polítiques d'igualtat i no-discriminació.

- Rebre informació sobre mesures i activitats aprovades pel Govern o els comuns en matèria d'igualtat d'oportunitats.
- Proposar i elaborar estudis i informes tècnics de diagnosi de la situació de les dones i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.
- Elaborar un pla anual i una memòria anual de les accions desenvolupades per l'Observatori i fer-ne difusió.
- 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.
- Donar suport en la implementació de la perspectiva de gènere i el pla d'igualtat de gènere a l'administració pública.
- Donar suport en la realització del reglament que crea l'Institut Andorrà de les dones i realitzar les accions oportunes pel seu funcionament.

Es va convocar aquesta plaça al mes de novembre però va quedar desert ja que es demanava com a requisit 3 anys d'experiència en violència de gènere i igualtat i no hi havia cap candidat/a. Posteriorment, es va fer una nova convocatòria i es van presentar 4 persones però no va aprovar cap i, actualment, s'ha fet una nova convocatòria i s'han presentat 8 persones.

Les formacions que ha efectuat cada professional al 2022 són:

Sara Moscoso (educadora social i referent)	• Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Curs "Perspectiva de gènere i drogues", de Proyecto Malva (FSC) – (8h, online, 4-7/04/22). • Maltractament a les persones grans des d'una mirada preventiva i comunitària (Gener 22, 4h). • El joc de l'infant i la observació.
Caterina Aleix (educadora social i referent)	• Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Curs d'Excel bàsic (Nov/Des22, 12h). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Formació "Què ens diu la recerca sobre tràfic d'Éssers Humans? Reflexions a partir de l'experiència espanyola". (Octubre 2022, 3h 30). Organitzada pel Govern d'Andorra.

Pol De Vilallonga (treballador social)	• Formació en intervenció con homes maltratadores des de la teatralizació i los juegos. (8h, Nov 22, SEGIB, Uruguay) • Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h)
Silvia López (treballadora social i referent)	• Maltractament a les persones grans des d'una mirada preventiva i comunitària (Gener 22, 4h). • Curs realitzat per Malva "Perspectiva de Gènere i Drogues" (Abril 22, 8h online). • Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h) • Curs d'Excel bàsic (Nov/Des22, 12h)
Christel Codina (psicòloga)	• Formació "<i>Intervenció psicològica amb adults amb trauma per abús sexual infantil (nivells 1 i 2)</i>", de Fundació Vicki Bernadet – (55h, online, del 26/09/22 al 16/12/22). • Curs online en Mindfulness, Instituto ACT, Espanya, 35h, format virtual. • Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Ús i Abús De Drogues Amb Perspectiva De Gènere, Fundació Salut i Comunitat, 4h, organitzat pel Govern d'Andorra. • Tractament dels Trastorns de la Son, AEPSIS (Espanya). Format virtual, en curs.
Mònica Álvarez (psicòloga)	• Curs "<i>Perspectiva de gènere i drogues</i>", de Proyecto Malva (FSC) – (8h, online, 4-7/04/22) • Formació "<i>Expedient electrònic</i>", de Funció Pública – (5h, presencial, 7 i 15/11/22). • Formació "<i>Intervenció psicològica amb adults amb trauma per abús sexual infantil (nivells 1 i 2)</i>", de Fundació Vicki Bernadet – (55h, online, del 26/09 al 16/12/22)

Mireia Porras (cap de l'àrea)	• Formació de l'Expedient Electrònic (Novembre 22, 5h). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Formació "Què ens diu la recerca sobre tràfic d'Éssers Humans? Reflexions a partir de l'experiència espanyola". (Octubre 2022, 3h 30). Organitzada pel Govern d'Andorra. • Formació "La participació ciutadana, essència del bon govern i la bona administració" (19 i 20 de maig 2022, 8 hores) Organitzat pel Govern d'Andorra. • Formació "Portal de licitació del sector públic" (4 i 5 d'abril, 7 hores). Organitzat pel Govern d'Andorra • Postgrau en violència sexual (novembre i desembre 2022, online, 545 hores⁹. Organitzat per Euroinnova.
--	--

La proposta de formacions del 2023 que fan els/les professionals són:

- Formació d'especialització LGTBIQ.
- Igualtat a l'empresa.
- Addiccions.
- Salut mental.
- Menors.
- Peritatge social.
- Coeducació.
- Eines/Estratègies d'intervenció grupal amb dones (ludico-social).
- Mediació intercultural desde el gènere,
- Formació Programa Agresores.
- Visitar un recurs especialitzat en intervenció integral amb dones víctimes de violència de gènere amb trastorn mental greu.
- Formació en dinàmiques grupals.
- Coneixement de xarxes i temes d'internet (per oferir quatre pautes bàsiques perquè les dones sàpiguem com protegir els seus comptes).
- Creació powerpoint i treballar amb excel.
- Violència sexual.

7.- Infraestructura:

Durant el 2022 s'ha comprat una taula pel despatx. De cara al 2023 no es preveu cap despesa en aquest sentit.

Durant el 2021 s'han comprat mobles, reposició d'estris dels diferents recursos d'acollida i manteniment d'aquests.

De cara al 2023 s'ha demanat pressupost pel manteniment dels recursos d'acollida, concretament, dos sofàs, estris de la cuina, roba de llits, bany, etc.

8.- Pressupost:

El pressupost de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat aprovat al 2022 va ser de 81.072,06€. Aquesta quantitat ha permès realitzar totes les accions previstes de cara al 2022.

A banda del pressupost propi de l'àrea cal mencionar que el pressupost relacionat amb les prestacions econòmiques surten de l'Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies.

-Des del Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere:

S'han atorgat prestacions econòmiques a 59 famílies per un import total de 141.719,7€.

- Els conceptes han estat:
- Ajuts per a necessitats bàsiques.
- Ajuts per a activitats extraescolars i guarderia.
- Ajuts per al procés de recuperació (atenció psicològica a menors, entre d'altres).
- Ajuts per garantir la cobertura sanitària.

Durant l'agost 2022 la cap ha realitzat el pressupost de l'àrea 2023 i el pressupost per primer cop de l'Institut Andorrà de les Dones.

9.- Reunions/Coordinacions:

L'Àrea de Polítiques d'Igualtat realitza dos tipus de reunions, internes i externes.

A) A nivell intern, es realitzen les següents reunions:

-Reunions de logística:

Es realitzen un cop cada setmana amb una durada d'una hora i mitja.

L'objectiu és que tant les professionals com la cap estiguin assabentades de tots els projectes , activitats, etc. que s'estan duent a terme o que s'iniciaran. També instaurar un plantejament grupal i decisió grupal però també un plantejament en vertical quan calgui.

-Reunions per derivar casos a les psicòlogues: es realitzen un cop cada mes i mig. Les referents expliquen els casos que tenen per derivar a les psicòlogues i les psicòlogues se'ls reparteixen.

-Reunions PIR: Referents, psicòlogues i la jurista d'afers socials que porta casos de VG es reuneixen per comentar casos, plantegen dubtes i s'acorden aspectes.

-Reunions de "Buidatge":

Es van establir arrel de la supervisió externa i es realitzen un cop a la setmana, una hora. És un espai on les tècniques aboquen aspectes positius i negatius de les seves intervencions, pensaments, idees i sentiments que senten.

B) A nivell extern:

Les diferents professionals de l'Àrea de Polítiques d'Igualtat es coordinen habitualment amb la xarxa formal del país. Aquestes s'han realitzat amb: personal del SAAS, 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.

C) Supervisió externa amb el psicòleg Raúl Lizana:

A finals del 2021 i principis del 2022, l'equip de l'àrea de Polítiques d'Igualtat compost per 8 professionals contant a la cap va poder realitzar 5 sessions de supervisió psicològica amb el psicòleg extern Raúl Lizana. Aquestes sessions de dos hores cadascuna van iniciar al mes de desembre 2021 fins al mes d'abril 2022.

Es van realitzar via online amb la plataforma zoom i tots/es els/les professionals es trobaven a la mateixa sala.

En general l'avaluació que fa l'equip és molt positiva, sobretot, tenint en compte que les investigacions avalen que l'establiment de supervisions d'equip periòdiques milloren la intervenció directa, tenen un efecte positiu en la prevenció de baixes laborals, prevenció de burnout i augmenten la eficàcia, eficiència i benestar generalitzat del rol de cada professional

-Temes que es van tractar:

1. Gestió en equip de les emocions vinculades a entrevistes professionals i casos.
2. Trobar una paraula clau o acció que pugui trencar una mala gestió d'un conflicte intern d'equip: Resolució conflictes entre professionals.

3. Autocura: Intentar trobar espais per fer-ho de forma periòdica junt amb eines (alguna dinàmica de relaxació per exemple).
4. Eines per a la comunicació no agressiva.
5. Gestionar els discursos de professionals / institucions “que neguen” la VG o les afectacions pròpies que té la violència en les víctimes , fills/es i tractament en homes agressors.
6. Com comunicar a comandaments en certes ocasions la impossibilitat d’assumir més projectes o casos.
7. Revisar i/o Millorar la gestió d’un cas entre les professionals referents d’aquest.

-Aspectes positius:

1. El fet de ser pocs professionals (8) ha permès una bona comunicació i interacció tot i ser online.
2. Ha permès crear una rutina a les professionals de l'equip per desenvolupar estratègies per conscienciar i actuar per prevenir el burnout laboral i la traumatització vicària.
3. Obtenir per part de la direcció i l'administració pública la validació sobre un aspecte cabdal per qualsevol intervenció en serveis socials, com son les estratègies de supervisió de professionals i la prevenció del burnout i altres condicions específiques relacionades amb el treball en violències.
4. Espai on poder plantejar estratègies per millorar la relació del dia a dia. L'espai de supervisió amb ell es converteix en un lloc segur on tractar temes que no es parlen enlloc més i que on es busquem solucions entre les professionals.
5. L'ampliació de conceptes que ha proporcionat al grup ha fet que puguin etiquetar i compartir estats emocionals sota un concepte compartit i comprès de forma similar per totes. Per tant, ha facilitat l'entesa entre els/les professionals del grup.
6. S'ha facilitat un espai on abocar el malestar o dificultats en relació a les dinàmiques que es generen en l'equip. Ha fomentat i ha aconseguit més cohesió d'equip, essencial per la tasca diària. Ha permès empatitzar amb la feina i estat emocional de la resta de professionals.
7. Entendre la importància de tenir 3 espais de reunions d'equip per tal de fluir: reunió logística, reunió de casos i reunió de buidatge.
8. Ha donat eines per entendre els processos emocionals pels quals les professionals passen al llarg del dia i durant les entrevistes per tal d'identificar

en quin moment estan necessari per revertir l'estat d'ànim. Ha proveït l'equip d'estratègies/tècniques per tal d'aconseguir-ho.

9. Quan la cap de l'àrea ha estat absent durant un temps, ha estat un punt fort de recolzament per tal de tirar endavant.
10. El psicòleg que ho ha realitzat ha estat proper, pràctic, flexible, oferint resposta a la majoria dels neguits que s'han pogut abordar al llarg de les sessions, facilitant la cohesió grupal, etc.
11. Els continguts i el fet de poder decidir com equip què volíem treballar en cada sessió.
12. L'espai en sí: ha contribuït a descarregar molta angoixa, pressió i saturació generada pel dia a dia propi de l'equip i per l'entorn laboral del ministeri. Comptar amb un espai regular perquè els/les professionals es puguin aturar i dedicar a la cura com a professionals ha estat essencial per mantenir un equilibri i reduir el risc de burnout. També, ha reforçat la necessitat de poder disposar d'espais de cura i autocura no només a nivell personal sinó també per mantenir una bona praxis com a professionals, rebaixant la sensació de culpabilitat que això tendia a generar.
13. Les eines: durant les sessions, les professionals han pogut adquirir eines i estratègies per aplicar tant amb les dones i infants que atenen, com a nivell personal, professional i d'equip. La incorporació de reunions de buidatge periòdiques, estratègies de respiració i relaxació, sistemes de regulació emocional senzills per poder aplicar en el dia a dia i traslladar també en les visites com a part de psicoeducació, comunicació assertiva entre l'equip, etc.

-Aspectes negatius:

1. Millor opció presencial: convindria poder trobar una metodologia presencial, seria més eficient pels temes a tractar i per afavorir l'espai de seguretat que cal per exterioritzar emocions, pensaments i fer cohesió de grup.
2. Sessions temporals, solament 5. La manca de continuïtat és un aspecte negatiu ja que es necessari continuar treballant i tenir aquest espai de cura professional tant important per les persones que treballen amb problemàtiques tan tòxiques.
3. Manca d'estratègies pràctiques per lidiar amb les problemàtiques laborals, amb els casos. Tenir també supervisió de casos.
4. La quantitat de sessions: es necessiten més sessions per poder crear un clima de confiança i vinculació amb el professional i a nivell d'equip en un espai com aquest, en el qual s'aborden temes molt sensibles. També, per poder consolidar el treball que s'hi fa. A més, la limitació de les sessions no ha permès abordar

determinats temes d'equip més complexos, conscients que no donaria temps de poder-los tancar adequadament.

5. Que no es contempli com un espai regular permanent: la toxicitat de la feina que es desenvolupa (tractant situacions de violència i trauma) genera un desgast professional, personal i a nivell d'equip constant al que se li afegeix el desgast per la pròpia estructura del departament i la càrrega laboral. Això fa que s'hagin de posar en marxa moltes estratègies d'autocura també fora de la feina i destinar temps i diners propis a treballar els efectes de tot plegat. Mantenir un espai de supervisió dins de l'àmbit laboral, que tant desgast genera, permet prevenir conseqüències en la salut mental i emocional més greus sense sobrecarregar la gestió o prevenció d'aquestes conseqüències exclusivament en el/la professional a nivell individual.

-Estratègies apreses que s'estan implementant:

1. Espai de buidatge: Durant una hora a la setmana tots/es els/les professionals es troben per parlar de preocupacions, malestar, aspectes positius i negatius de les intervencions que realitzen amb els/les usuaris/es. La resta de l'equip escolta i empatitza.

10.- Avaluació:

L'avaluació quantitativa s'ha realitzat en cadascun dels serveis i programes explicats mitjançant les dades i les gràfiques.

En relació a l'avaluació qualitativa, el Servei d'Atenció a les Víctimes de la Violència de Gènere sí que disposa d'un projecte de satisfactorietat on s'ha extret la opinió de les usuàries del servei. Aquests resultats mostren que el SAVVG és constitueix com un servei de qualitat i que dona resposta a les usuàries amb rapidesa i abordant la problemàtica amb totes les garanties.

En relació a la resta de programes i serveis és veritat que no disposen d'un projecte de satisfactorietat però per tal d'avaluar-los qualitativament és te en compte qualsevol queixa i/o incidència per tal de detectar les possibles mancances i millorar els serveis/programes. I en aquest sentit, l'any 2022 no s'ha detectat cap incidència en relació als usuaris/es.

11.- Conclusions i Propostes de millora 2023

En relació a la valoració feta sobre el funcionament de l'equip aquest any 2022, es detecten les necessitats següents:

1. Punts forts i punts febles de l'àrea:

Punts febles:

- L'Àrea de polítiques d'igualtat és una àrea que compta amb molts serveis i programes, alguns d'ells molt diferents en quant a temàtica i manera de funcionar. Els/les professionals de l'àrea estan vinculats a 2 o 4 serveis.
- Gran quantitat de feina i donar resposta a gran quantitat de demandes.
- Les demandes del dia a dia juntament amb l'atenció als casos de manera urgent dificulten l'existència de reflexió i d'actuacions més raonades.
- La dificultat que implica treballar en temes de violència a causa de la toxicitat i la projecció de les víctimes envers la professional.
- Diferències contractuals.
- La manca de professionals en contraposició amb l'aprovació de noves lleis i la seva conseqüent creació de serveis, programes, protocols i plans ha generat una sobreexplotació dels/les professionals de l'àrea arribant a generar tantes hores extraordinàries que no es poden recuperar.
- La realització de gran quantitat de tasques que no són pròpies de les figures professionals però que se'ls utilitza des d'afers socials per fer-les, un exemple és la traducció de documents, elaboració de díptics, neteja dels pisos i arreglar coses que s'han trencat als pisos, etc.

Punts forts:

- Cohesió de l'equip.
- Formació de les professionals i coneixença de la temàtica dins el context.
- L'aprovació de lleis sobre les temàtiques dels serveis i programes de l'àrea i la seva implementació.

2. Conclusions/Reflexions:

La motivació i coneixement de les temàtiques que es porten des de l'àrea per tots els i les professionals ha generat en l'àrea un espai de reflexió i de treball conjunt i en equip. Tot i això, la conjunció d'intervenir de manera directa en casos amb diferents problemàtiques, la elaboració de documents, la realització d'actes i campanyes, etc. planteja una greu dificultat a nivell organitzatiu i poc treball reflexiu.

L'àrea de polítiques d'igualtat, actualment, compta amb 6 serveis/programes interdisciplinars i on es realitza la part d'intervenció directa i la part de prevenció, tenint en compte la manca de professionals que hi ha ens trobem que la majoria de professionals estan en 3 o 4 serveis amb les dificultats que això comporta. La gran varietat de temàtiques que es porten entre els diferents serveis també planteja problemes als i les tècniques.

A finals del 2019 se'ns informa que la jurista deixava de formar part de l'àrea, des de llavors, l'àrea de polítiques d'igualtat no ha comptat amb una jurista a l'àrea que fes intervenció amb tots els casos de violència de gènere que ho necessiten o ho demanen. El sistema que s'ha utilitzat és que les pròpies referents contesten als dubtes que plantegen les dones en relació a l'àmbit jurídic i solament en casos on els dubtes són més complicats es deriva a la jurista que hi ha al Gabinet jurídic i estratègic. Pensem que aquesta manera de funcionar carrega més de feina a les referents i va en detriment de la intervenció amb les dones ja que els temes jurídics els hauria de tractar una professional de l'àmbit jurídic.

Celebrem que aquest any s'hagi aprovat la incorporació d'una nova figura professional la qual s'ha d'encarregar de desenvolupar projectes, programes i plans provinents de la llei 13/2019 d'igualtat de tracte i no discriminació i la llei 6/2022 d'igualtat efectiva entre dones i homes. Es va iniciar la tramitació d'aquesta plaça a mitjans 2022 i es preveu que pugui iniciar la seva tasca laboral a principis del 2023.

Un altre punt important a mencionar és que tot i l'aprovació de la Guia i protocols d'actuació entre tots els departaments i institucions possibles detectors i interventors de casos i les formacions i divulgació que es realitza perquè s'implementin s'observen irregularitats en el sentit que existeixen males pràctiques, es desconeix la Guia i protocols, no es porten a terme, es produeix victimització secundària, etc. per part d'alguns/es professionals.

Cal mencionar l'augment de feina que hi ha hagut aquest any per part de l'àrea a causa de la guerra de Rússia contra Ucraïna, concretament des del Servei d'Atenció a les Persones Refugiades que actualment, únicament compta amb un professional. Des del mes de març i durant tot l'any el professional en qüestió amb el suport al principi d'un o dos professionals d'altres àrees ha tingut que fer les gestions pertinents per crear una xarxa d'assistència i poder cobrir les necessitats bàsiques de les persones refugiades (habitatge, alimentació, cobertura CASS, escolarització, alfabetització, etc.) també donar resposta a la campanya d'aquest any i continuar intervenint a la resta de serveis dels que forma part.

I per acabar, les professionals de l'API valoren de manera molt positiva el poder realitzar la supervisió i les formacions que s'han pogut realitzar en horari laboral i subvencionades per Funció pública per poder desenvolupar amb més garanties la feina.

3. Propostes:

-L'Àrea de Polítiques d'Igualtat creu necessari el poder continuar amb la supervisió.

-L'Àrea de Polítiques d'Igualtat creu necessari continuar consolidant places per tal de poder unificar els drets i deures de totes les professionals i, d'aquesta manera, no generar diferències salarials, ni de vacances, etc. També es demana la valoració del nivell que desenvolupa la cap ja que es considera que no correspon.

-L'Àrea de Polítiques d'Igualtat creu necessària la incorporació d'un/a professional per treballar de manera específica en el manteniment, ingrés i estada de les dones i els seus fills i filles als recursos d'acollida.

-L'Àrea de Polítiques d'Igualtat considera necessari el disposar d'un/a administratiu/ua que pugui desenvolupar les tasques d'administració de manera fixa. Des de fa 2 anys les administratives que han treballat a l'API han estat de manera puntual i durant un temps, això suposa haver de formar cada vegada a la persona que entra.

-L'Àrea de Polítiques d'Igualtat creu necessari el reforçament de l'àrea i dels temes que en aquesta es treballen per part de la direcció. Consignes clares tenint en compte els coneixements tècnics.



12.- Pla d'acció 2023:



ACCIÓ	ODS	RESPONSABLE	RUTINA (R) / ESTRATÈGIC (E)	DATA INICI	DATA FI	ESTAT	OBSERVACIONS
P1.1. Coordinador:							
Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere							
Intervenció directa (integral)							
referents	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 TS, 2 ES, 2 Psicos,	R	Permanent		En curs	
seguiment individual psicològic dones			R				
seguiment individual psicològic menors			R				
assessorament jurídic, civil i penal a les usuàries del servei			R				
Promoció							
Campanya dia internacional contra la violència envers les dones	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 TS, 1 PSICO I CAP	R	1/8/2023	25 de novembre 2023		
Formació als i les professionals		cap i 1 piso	R	1/1/2023	31/12/2023	En curs	
Tallers als centres educatius de VG, assetjament i igualtat		cap	R	1/1/2023	1/6/2023	En curs	Organització la cap de l'àrea.
Gestió recursos acollida							
Ingrès, seguiment de les usuàries, revisió manteniment pisos	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 administrativa	R	Permanent		En curs	
Pla de Victimització							
Valorar formacions	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	cap	E	inici 2023	finals 2023	En curs	
Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica							

Organització de la CONPVGD	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.) ODS 16 Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6.c, 16.6. i 16.7.)	cap	R	1a reunió gener 2023 FET	2a reunió octubre 2023		
Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència Domèstica							
Intervenció directa (integral)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 TS, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent	En curs		
Servei d'Igualtat							
Intervenció directa (integral)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	1 TS, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent	En curs		
Promoció							
Guardó Olympe de Gouges (formacions, suport a les empreses inscrites i difusió)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2., 5.6.)	cap i psico	R	Permanent			
Acte Dia internacional de la Dona Treballadora el 8 de març (entrega guardó olympe de gouges)		cap i psico	R	19/1/2023	8/3/2023	En curs	
Convocatoria empreses per promocionar la igualtat de gènere		cap i 1 TS	E	1/2/2023	31/12/2023		

Campanya/acte Dia Internacional contra la LGTBIfòbia, el 17 de maig	ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	1 TS, 1 psico I CAP	R	1/3/2023	17/5/2023		
Campanya Dia Mundial de l'Orgull LGTBI+ 28 de juny		1 TS, I CAP	R	1/5/2023	28/6/2023		
Servei d'atenció a les víctimes del tràfic d'éssers humans							
Intervenció directa (integral)	ODS 10	1 ES, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Campanya/acte Dia Internacional contra el tràfic, el 30 de juliol	Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3., 10.7.)	1 ES i cap	R	1/6/2023	30/7/2023		
Servei d'atenció a les persones refugiades							
Intervenció directa (integral)	ODS 10	1 TS i 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Campanya/acte Dia internacional de les persones refugiades, el 20 de juny	Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3., 10.7.)	1 TS, I CAP	R	1/5/2023	20/6/2023		
Normativa							
Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'erradicació de la violència de gènere i domèstica						implemetada	
Llei 4/2018, del 22 de març, de protecció temporal i transitòria per raons humanitàries						implementada	
Llei 9/2017, del 25 de maig, de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes						implementada	
Implementació observatori de la igualtat		tècnica igualtat i cap	E			En curs	
Implementació de la Llei 6/2022, igualtatentre dones i homes							
Aprovació dels textos refosos que es desprenen de la Llei	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2., 5.6.c) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	jurista i cap	E			En curs	S'ha acordat amb jurista que ho iniciarien i intentaran acabar a l'abril 2023
27, Reglamentar Institut Andorrà Dones		jurista i cap	E			En curs	Jurista ho ha de passar per goern.
34, Programa per a la igualtat efectiva de dones i homes		tècnica igualtat i cap	E	1/2/2023	finals 2023	En curs	
57, Plans d'igualtat de gènere empreses (IGUALTTA)		Persona externa i supervisió t+ecnica igualtat i cap	E	27/1/2023	1/2/2023	En curs	
58, Prevenció assetjament sexual i per raó de gènere		jurista i cap	E			Fet	Jurista ho ha de passar per govern

62, Distintiu igualtat entre dones i homes		tècnica igualtat, jurista i cap	E	1/2/2023	1/3/2023	En curs	
Organismes internacionals (Consell Europa, ONU i altres)							
Assistència a reunions i conferències	ODS 16	cap	E	Permanent		En curs	
Respondre informes i qüestionaris i viatges	Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6c, 16.6 i 16.7.)	cap	E	Permanent		En curs	
COPEC (Comissió participació entitats cíviques)							
Organització de la COPEC	ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.) ODS 16 Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6c, 16.6 i 16.7.)	cap amb Montse Gil (secretàries COPEC)	R	1a reunió abril 2023	2a reunió novembre 2023	En curs	

ACCIÓ	ODS	RESPONSABLE	RUTINA (R) / ESTRATÈGIC (E)	DATA INICI	DATA FI	ESTAT	OBSE
P1.1. Coordinador:							
Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere Intervenció directa (integral)							
referents		1 TS, 2 ES, 2 Psicos,	R	Permanent			

seguiment individual psicològic dones	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)		R			En curs	
seguiment individual psicològic menors			R				
assessorament jurídic, civil i penal a les usuàries del servei			R				
Promoció							
Campanya dia internacional contra la violència envers les dones	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 TS, 1 ES, 1 PSICO i la cap	R	1/8/2022	25 de novembre 2022		
Formació als i les professionals		cap i 1 psico	R	1/1/2022	31/12/2022	En curs	
Tallers als centres educatius de VG, assetjament i igualtat		cap	R	1/1/2022	1/6/2022	En curs	Organització la
Gestió recursos acollida							
Ingrès, seguiment de les usuàries, revisió manteniment pisos	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 administrativa	R	Permanent		En curs	
Guia i protocols							
Implementar els protocols ja aprovats	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2.)	cap	E	inici 2022	finals 2022	En curs	
Document de bones pràctiques amb els mitjans de comunicació		cap i 1 psico	E	18/11/2019	1/6/2022	En curs	
Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica							
Organització de la CONPVGd	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.) ODS 16 Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6.c , 16.6. i 16.7.)	cap	R	1a reunió gener 2022	2a reunió juliol 2022		
Programa promoció per a les relacions no violentes							
Intervenció directa	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.)	1TS i 1 psico	R	Permanent		En curs	
Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència Domèstica							
Intervenció directa (integral)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.)	1 TS, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Servei d'Igualtat							

Intervenció directa (integral)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes ls dones i nenes (5.1., 5.2.) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	1 TS, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Promoció							
Guardó Olympe de Gouges (formacions, suport a les empreses inscrites i difusió)	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2., 5.6.) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	cap i psico	R	Permanent			
Acte Dia internacional de la Dona Treballadora el 8 de març (entrega guardó olympe de gouges)		cap i psico	R	15/01//2022	8/3/2022	En curs	
Convocatoria empreses per promocionar la igualtat de gènere		cap i 1 TS	E	1/2/2022	28/2/2022		
Campanya/acte Dia Internacional contra la LGTBIfòbia, el 17 de maig		1 psico I CAP	R	1/5/2022	17/5/2022		
Campanya Dia Mundial de l'Orgull LGTBI+ 28 de juny		1 TS, I CAP	R	1/6/2022	28/6/2022		
Servei d'atenció a les víctimes del tràfic d'éssers humans							
Intervenció directa (integral)	ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3., 10.7.)	1 ES, 1 psico, 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Campanya/acte Dia Internacional contra el tràfic, el 30 de juliol		1 ES i cap	R	1/7/2022	30/7/2022		
Servei d'atenció a les persones refugiades							
Intervenció directa (integral)	ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3., 10.7.)	1 TS i 1 jurista	R	Permanent		En curs	
Campanya/acte Dia internacional de les persones refugiades, el 20 de juny		1 TS, I CAP	R	1/6/2022	20/6/2022		
Normativa							
Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'erradicació de la violència de gènere i domèstica							
Desenvolupament del Reglament d'ordre de protecció, relatiu a la Llei 1/2015.	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2., 5.6.c) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	cap i 1 jurista	E				
Protocol assetjament sexual i per raó de gènere a l'administració		professionals de l'àrea	E	1/1/2022	finals 2022	En curs	
Aplicació sistemàtica de la perspectiva de gènere en la normativa, llenguatge, l'administració pública, etc.		professionals de l'àrea	E	1/1/022	finals 2022	En curs	
Llei 4/2018, del 22 de març, de protecció temporal i transitòria per raons humanitàries						implementa	
Llei 9/2017, del 25 de maig, de mesures per lluitar contra el tràfic d'éssers humans i protegir-ne les víctimes						implementa	
Elaboració de l'avantprojecte de la llei d'igualtat efectiva entre dones i homes.			E				Fet i aprovat

Implementació de la Llei 13/2019, igualtat i no-discriminació							
Aprovació dels textos refosos que es desprenen de la Llei 13/2019	ODS 5 Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar totes les dones i nenes (5.1., 5.2., 5.6.c) ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.)	cap, jurista	E			FINALITZAT	
Reglamentar l'Observatori de la Igualtat, d'acord a la Llei 13/2019.		cap, jurista	E			FINALITZAT	
Implementació observatori		cap	E	1/1/2022	finals 2022	En curs	
Pla de Victimització		cap, psico	E	1/9/2019	1/3/2022	En curs	
Article 30. Pla integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació		cap, jurista, assessores externes	E	1/1/2020		Parat	Assessores ex recomanar pa despres llei.
Article 33. Programa per a la igualtat efectiva de les dones i els homes		cap, ts, jurista	E	1/1/2020		Parat	Assessores ex recomanar pa despres llei.
Article 32. Programa d'inclusió social de les persones nouvingudes (Llei 13/2019)		cap, ts, jurista	E	1/10/2020		Parat	
Article 31. Programa pel foment de l'ocupabilitat (Llei 13/2019)		cap, psicologa, jurista	E	18/11/2019		Fet	
Organismes internacionals (Consell Europa, ONU i altres)							
Assistència a reunions i conferències	ODS 16 Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6c, 16.6 i 16.7.)	cap	E	Permanent		En curs	
Respondre informes i qüestionaris			E			En curs	
capPermanent							
COPEC (Comissió participació entitats cíviques)							

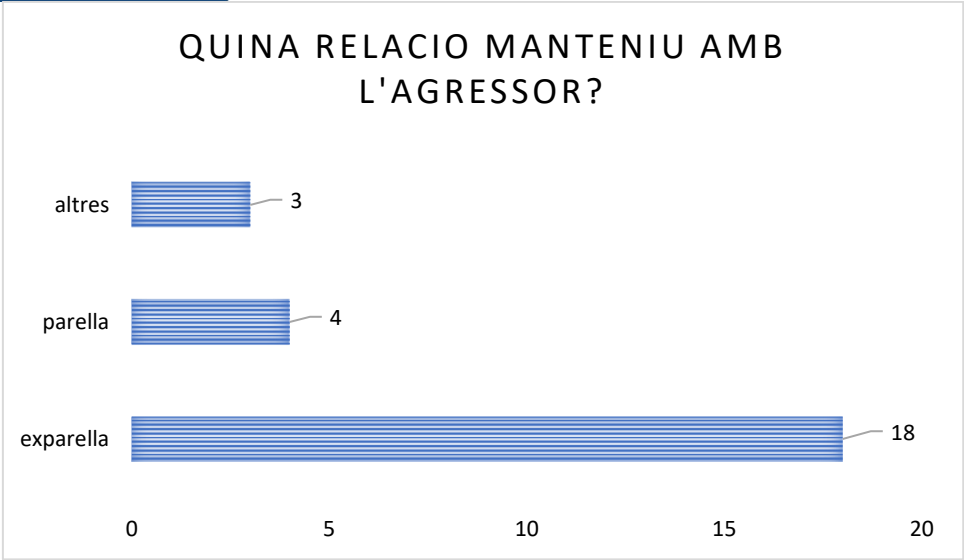
Organització de la COPEC	ODS 10 Reduir la desigualtat en i entre els països (10.2., 10.3.) ODS 16 Promoure societats pacífiques i inclusives pel desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tothom i desenvolupar institucions eficaces, responsables i inclusives a tots els nivells (16.6c, 16.6 i 16.7.)	cap amb Montse Gil (secretàries COPEC)	R	1a reunió 26/1/2022	1/7/2022	En curs	
--------------------------	--	--	---	------------------------	----------	---------	--



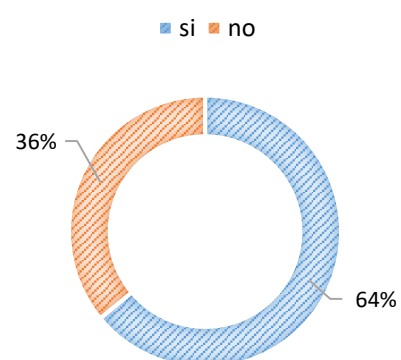
13.- Annex:

13.1.- Annex 1:
Resultats enquestes projecte de
Satisfactioetat del SAVVG:

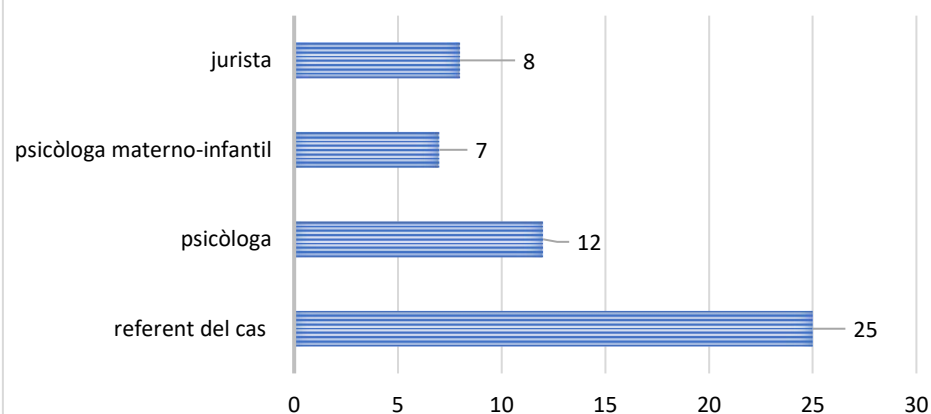
FEBRER	TOTAL ENQUESTADES: 25
--------	--------------------------



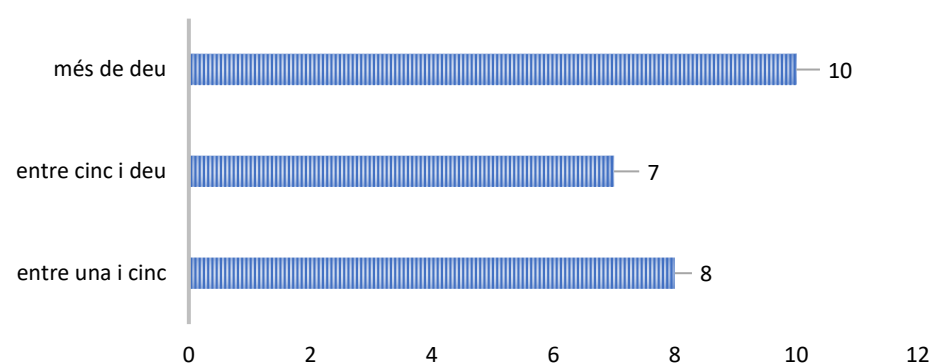
HEU CURSAT DENUNCIA CONTRA L'AGRESSOR?



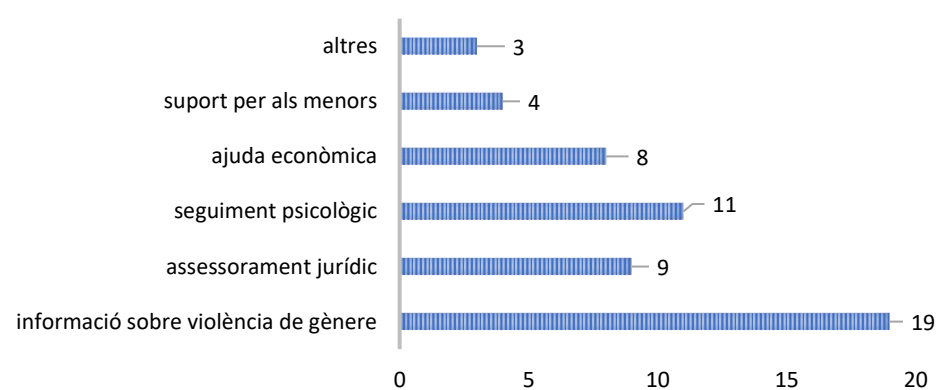
QUINES FIGURES PROFESSIONALS HAN INTERVINGUT EN AQUEST PROCES?



QUANTES VISITES HEU FET AMB LES DIFERENTS PROFESSIONALS DEL SERVEI?

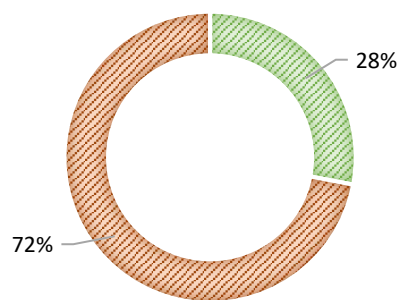


QUINA HA ESTAT LA VOSTRA DEMANDA INICIAL?

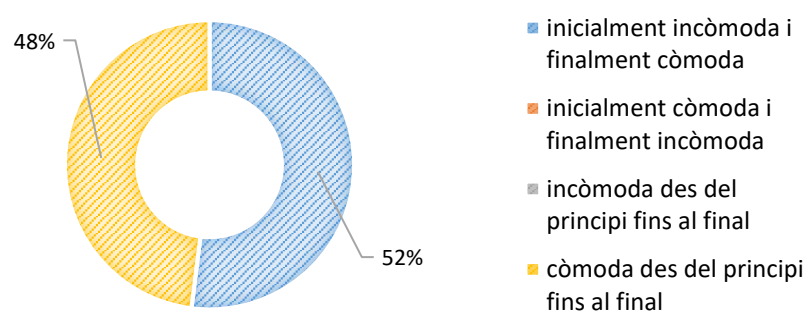


COM D'EFICAÇ VA SER LA PRIMERA TRUCADA EFECTUADA A AQUEST SERVEI?

■ molt poc ■ poc ■ bastant ■ molt



COM US HEU SENTIT EN LA PRIMERA VISITA D'ACOLLIDA?



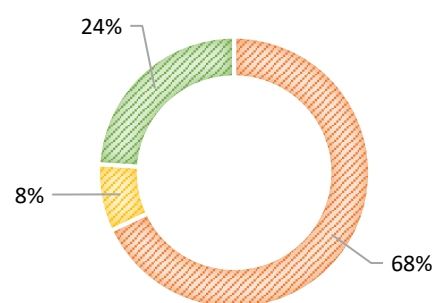
COM QUALIFICARIEU EL TEMPS DE RESPOTA DEL SERVEI?

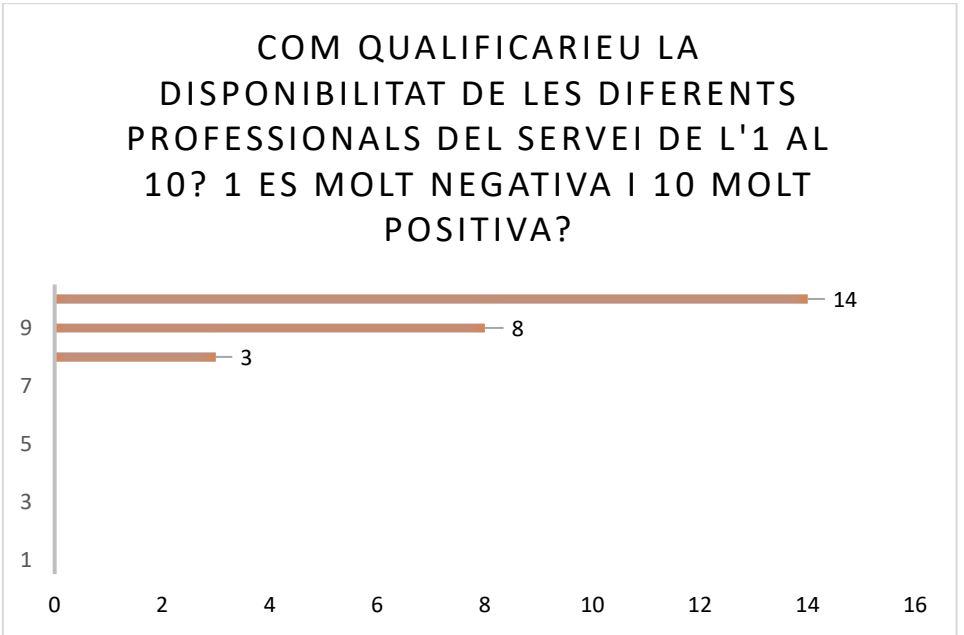
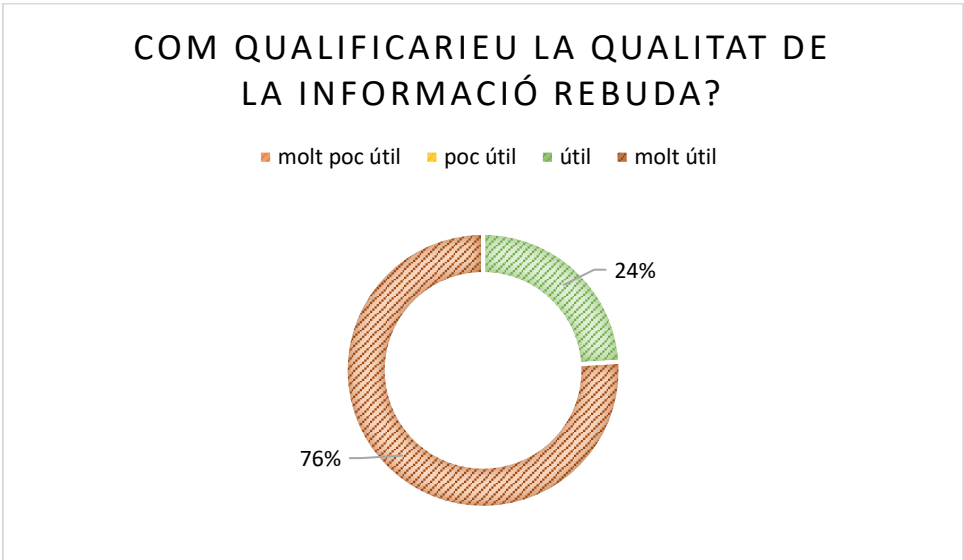
■ molt lent ■ lent ■ ràpid ■ molt ràpid



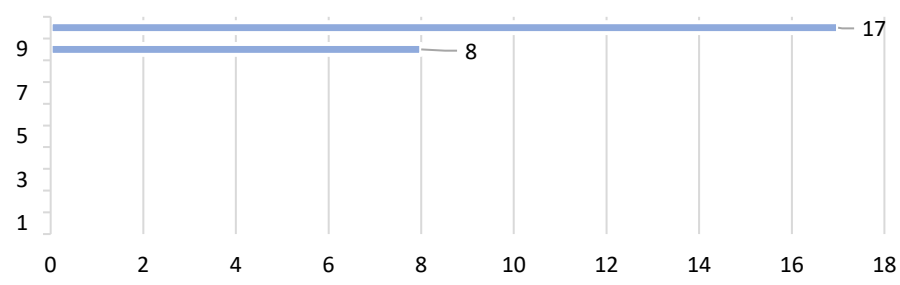
CREIEU QUE S'HA DEDICAT PROU TEMPS A LA INTERVENCIO?

■ si ■ no ■ ns/nc



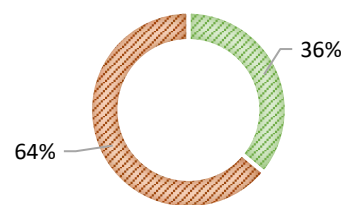


COM QUALIFICARIEU L'AMABILITAT I EMPATIA DE LES DIFERENTS PROFESSIONALS DEL SERVEI DE L'1 AL 10? 1 ES MOLT NEGATIVA I 10 MOLT POSITIVA?



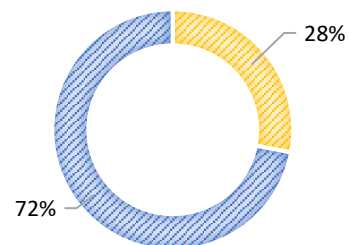
CREIEU QUE LES DIFERENTS PROFESSIONALS DEL SERVEI HAN RESPECTAT EL VOSTRE ESPAI I LA VOSTRA VOLUNTAT A L'HORA D'INTERVENIR?

■ molt poc ■ poc ■ bastant ■ molt



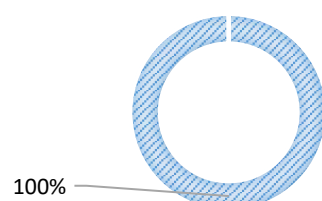
EN TERMES GENERALS, COM QUALIFICARIEU LA QUALITAT D'AQUEST SERVEI?

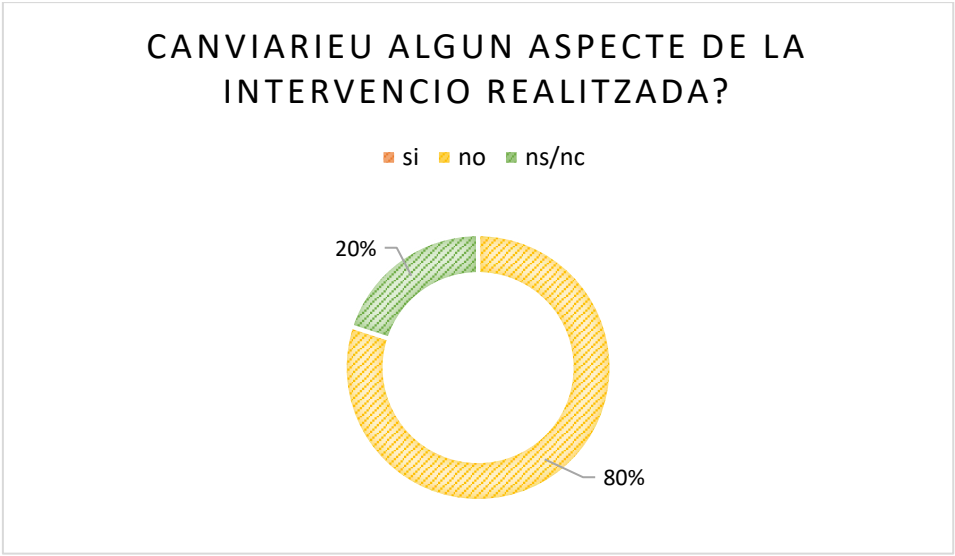
■ molt dolenta ■ dolenta ■ adient ■ bona ■ molt bona



SI CONEGUESSIU ALGU QUE POGUES NECESSITAR AQUEST TIPUS DE SUPORT, RECOMANARIEU EL SERVEI D'ATENCIO A VICTIMES DE VIOLENCIA DE GENE?

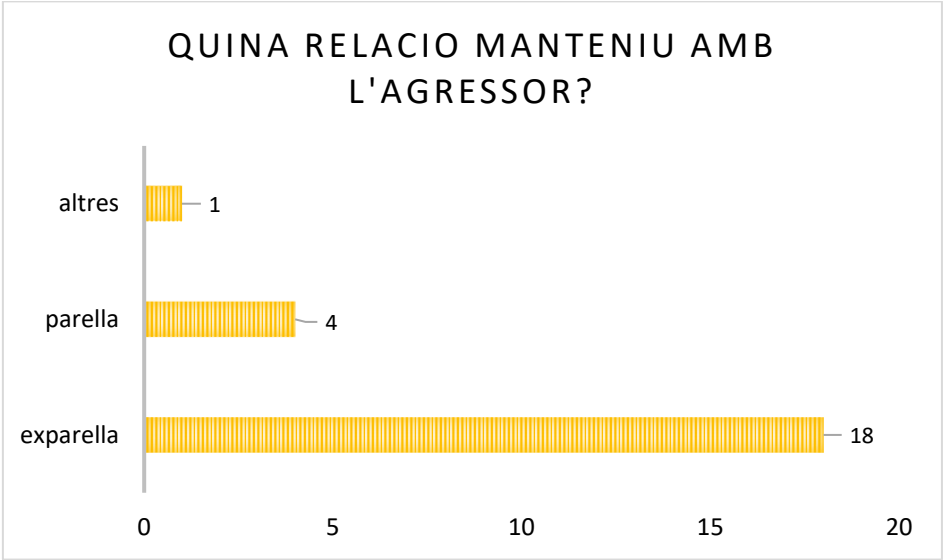
■ si ■ no ■ ns/nc

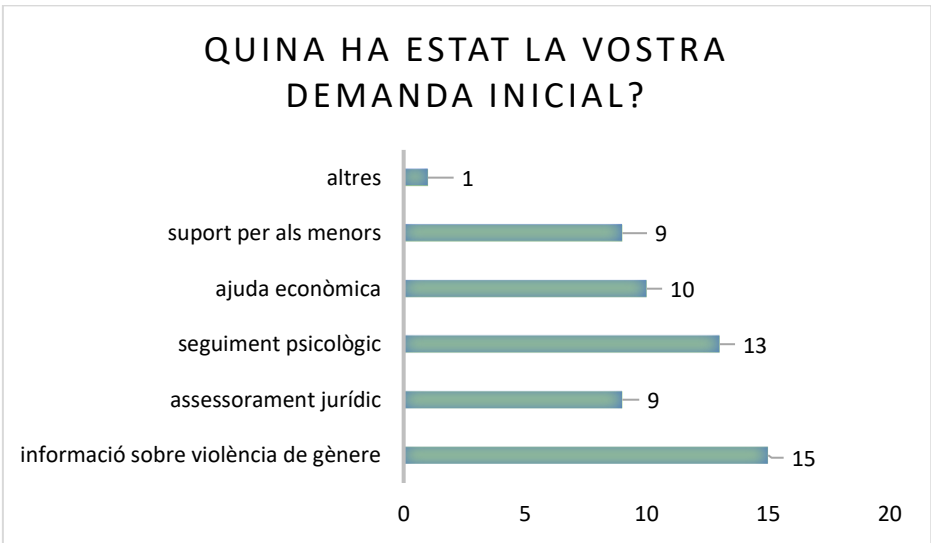
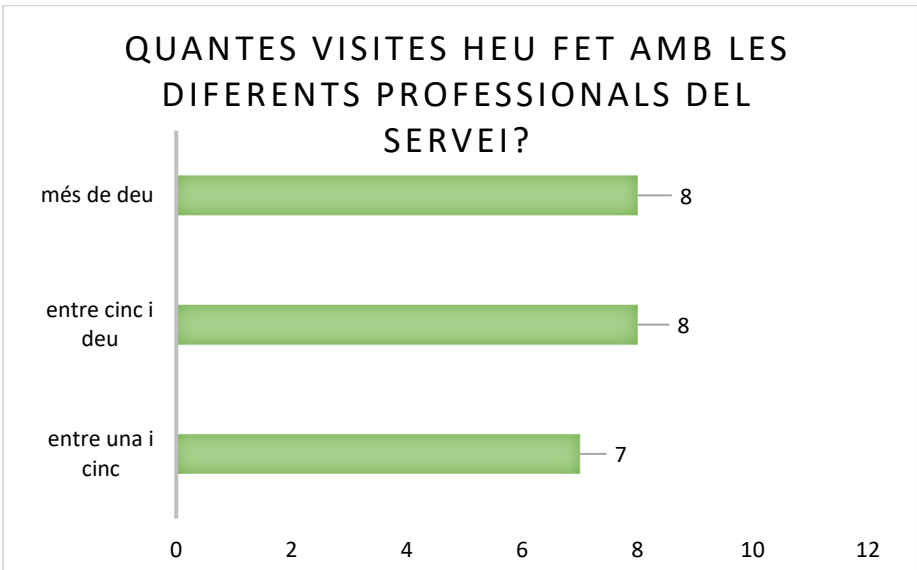
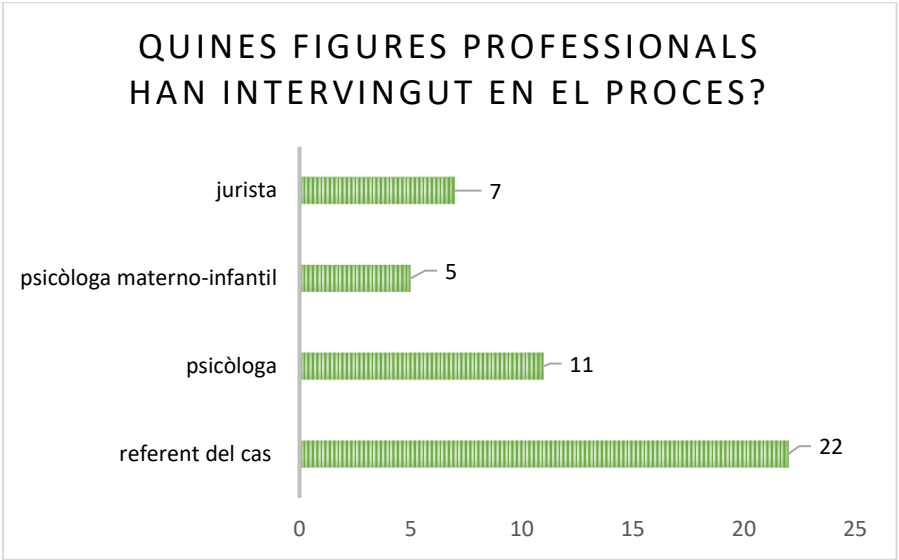
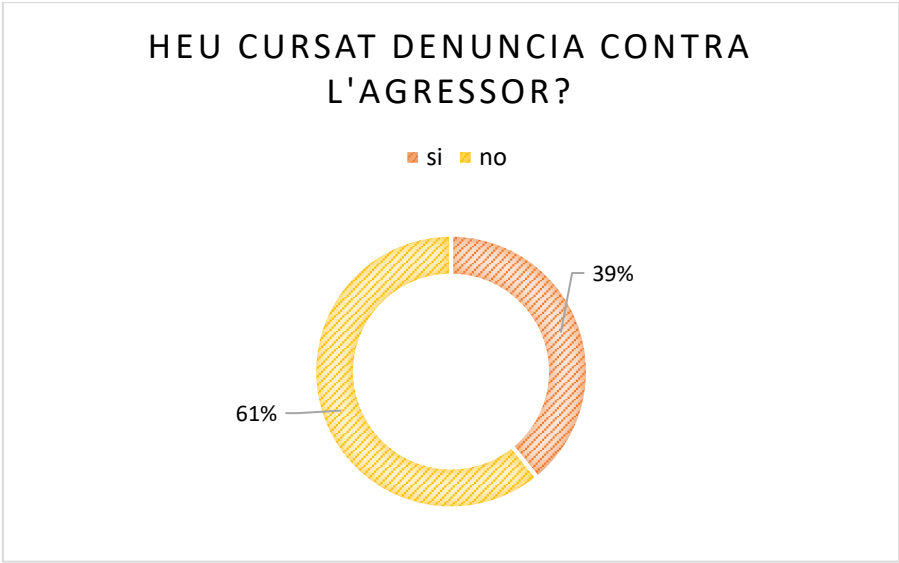




2n Període

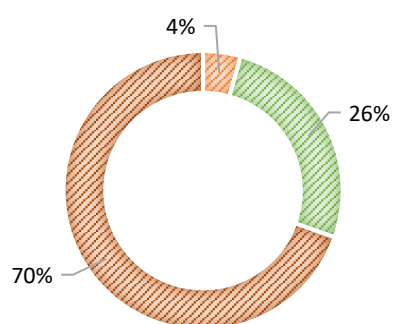
AGOST	TOTAL ENQUESTADES: 23
-------	--------------------------



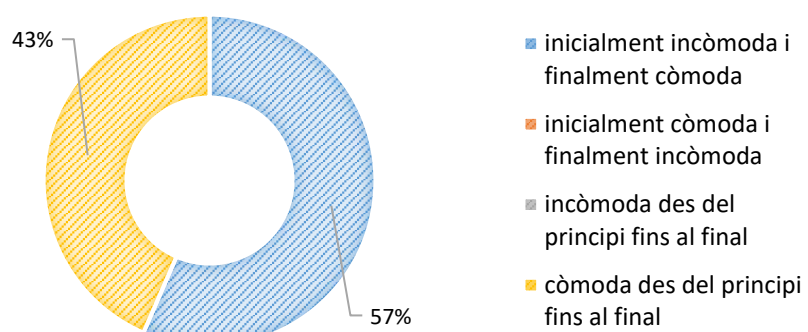


COM D'EFICAÇ VA SER LA PRIMERA TRUCADA EFECTUADA AL SERVEI?

■ molt poc ■ poc ■ bastant ■ molt

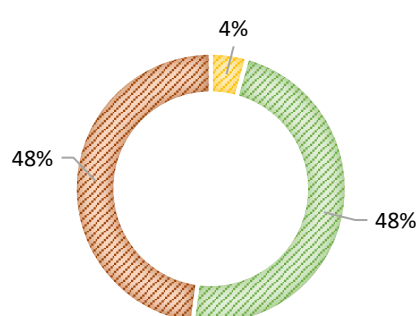


COM US HEU SENTIT EN LA PRIMERA VISITA D'COLLIDA?



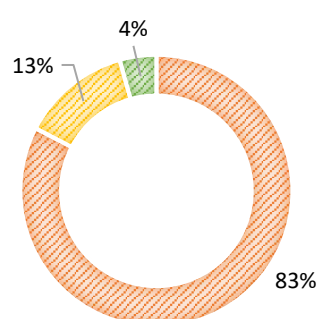
COM QUALIFICARIEU EL TEMPS DE RESPOSTA DEL SERVEI?

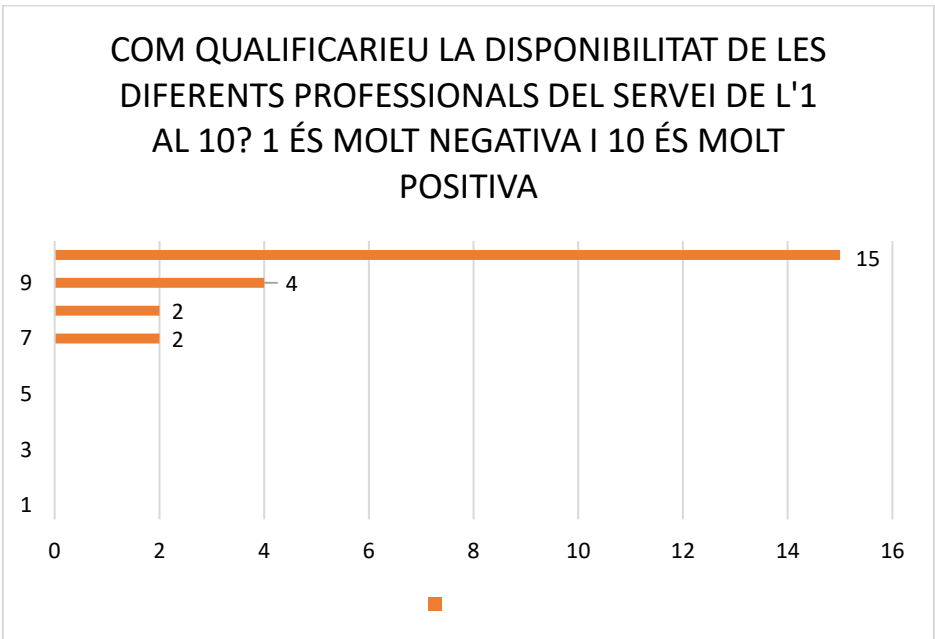
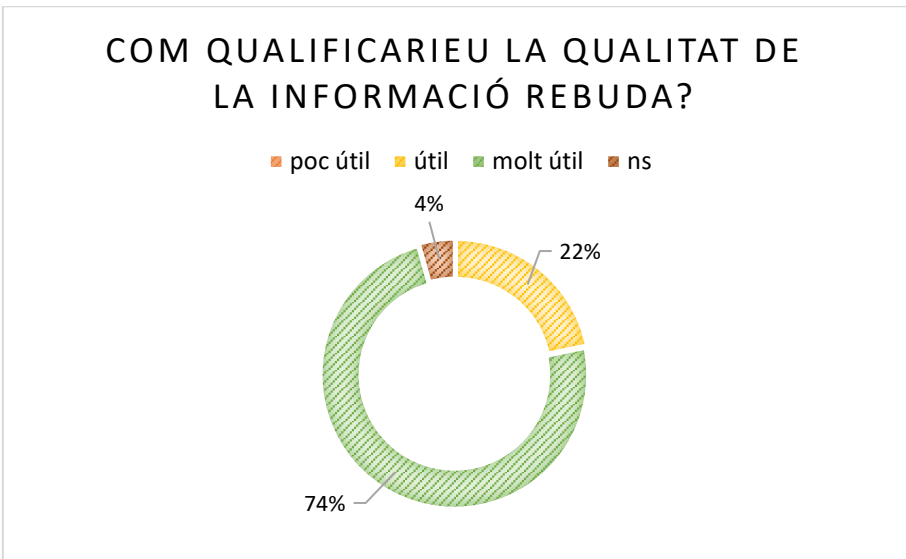
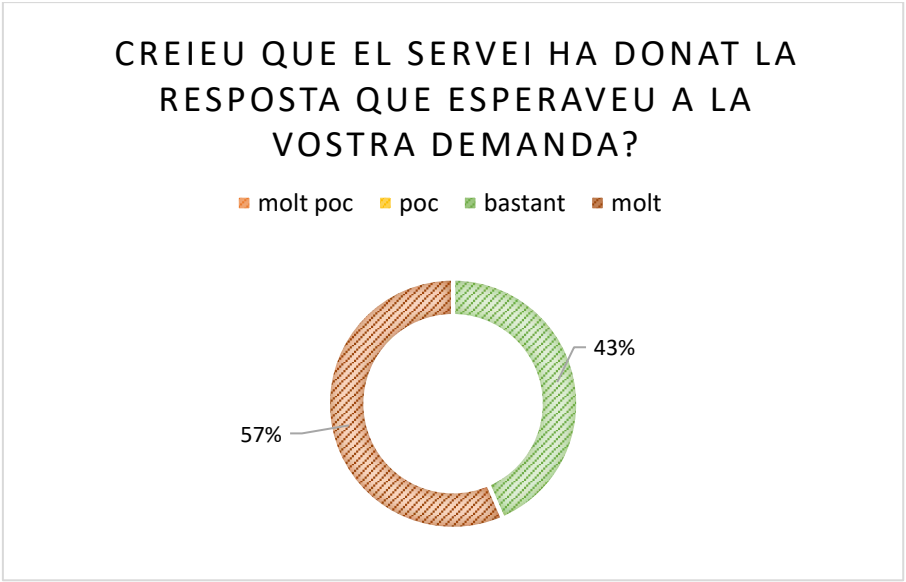
■ molt lent ■ lent ■ ràpid ■ molt ràpid

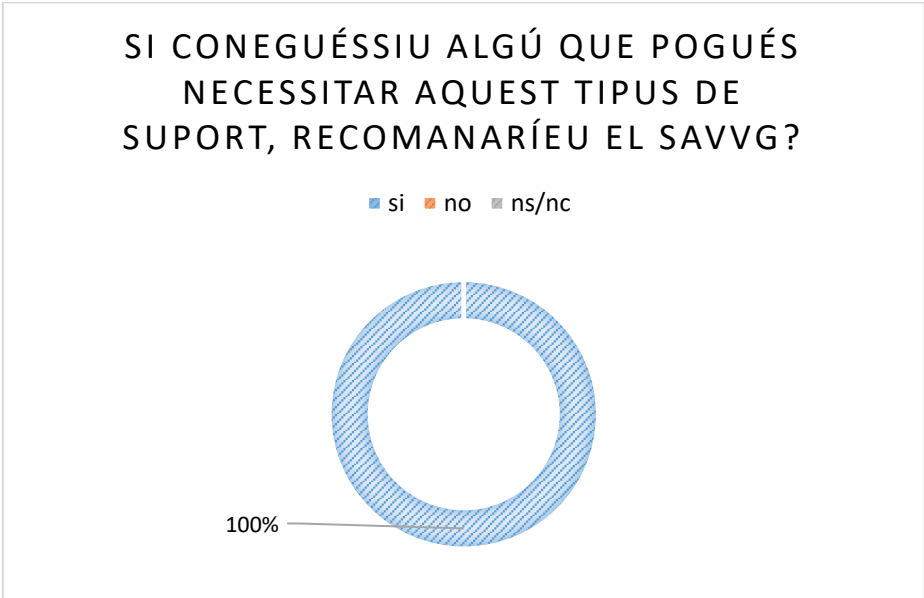
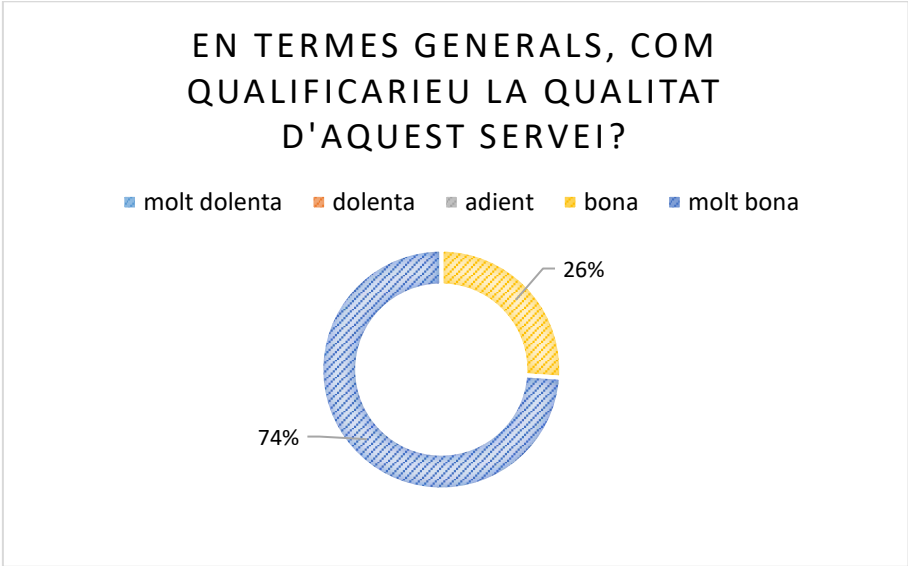
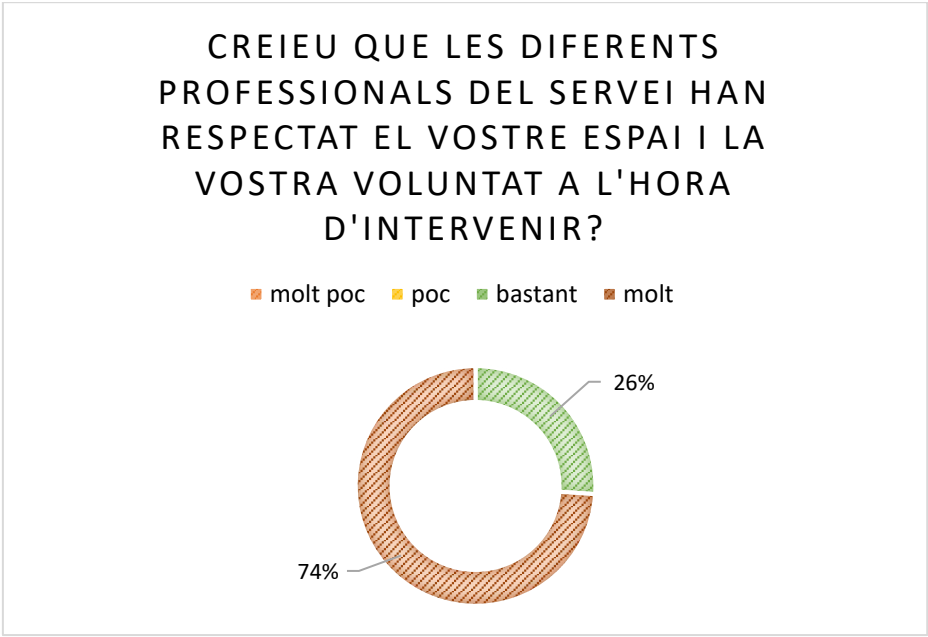
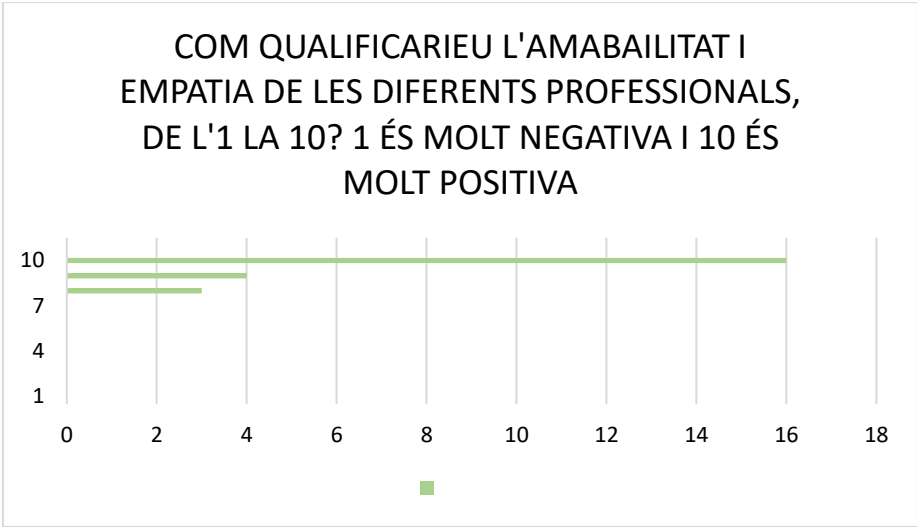


CREIEU QUE S'HA DEDICAT PROU TEMPS A LA INTERVENCIO?

■ sí ■ no ■ ns







CANVIARIEU ALGUN ASPECTE DE LA INTERVENCIO REALITZADA?

