

DOCUMENTS

TIPUS: Publicació

NOM: BCG-32-2025 4.4.3 1 Resposta preg E-185-2025

UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 9cc59e8d-ae4d-44c7-a576-6bd22fb57631

CODI SEGR DE VERIFICACIO: 9cc99cd8-ac4d-44cf-a976-bbd221b97091

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59

EXPEDIENTS. L.
SIGNATURES

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 08/04/2025 12:03

CARLES ENSENYAT REIG: 08/04/2025 12:56



CONSELL GENERAL
PRINCIPAT D'ANDORRA

Butlletí del
Consell General

Any 2025 – Número 32/2025 – 9 d'abril del 2025

4. IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.3. Respostes escrites

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a les preguntes formulades per la M. I. Sra. Núria Segués Daina, presidenta suplent del Grup Parlamentari de Concòrdia, per escrit de data 13 de març del 2025, relatives **al funcionament dels protocols activats en els casos de violència de gènere**, i publicades en el Butlletí del Consell General número 23/2025, del 18 de març.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 9 d'abril del 2025

Carles Ensenyat Reig
Síndic General

Butlletí del Consell General

Buñuel del Consell General
Carrer de la Vall, 9-13 - AD500 Andorra la Vella - Principat d'Andorra - Tel. +376 877 877 - www.consellgeneral.ad
Dipòsit legal: AD 282-2021

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Secretaria d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana Preguntes amb resposta escrita del Govern (reg. núm. 185)

Preguntes amb resposta escrita del Govern relatives al funcionament dels protocols activats en els casos de violència de gènere, formulades per la M. I. Sra. Núria Segué Daina, consellera general del Grup Parlamentari de Concòrdia.

Es demana:

1. Professionals i formació:

1.1. Com es formen les persones professionals (psicòlogues, treballadores socials, sanitàries, cossos especials) per identificar la violència psicològica, especialment en casos sense proves materials evidents?

Les professionals del SAVVG parteixen d'una formació pròpia especialitzada en violències contra les dones. Així mateix, anualment l'equip fa propostes i ofereix formacions d'actualització o aprofundiment en determinats aspectes vinculats a aquests tipus de violències i que, per a la pràctica del servei, es consideren especialment necessàries. A més, el Departament de Polítiques d'Igualtat organitza jornades formatives obertes a col·lectius professionals, a les quals les professionals del SAVVG també assisteixen. Per exemple, en els darrers anys, s'han organitzat formacions sobre violències contra les dones en contextos de l'oci nocturn, masculinitats alternatives i violència vicària, entre d'altres. També s'ha participat en congressos sobre salut mental, violències masclistes i coeducació, i en formacions sobre violències sexuals i educació afectiva i sexual.

Pel que fa a altres col·lectius professionals, prenen part en les formacions que organitza el Departament de Polítiques d'Igualtat, algunes genèriques i d'altres més específiques per a cada col·lectiu. En aquest sentit, en els darrers anys destaca:

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Conveni amb la Universitat d'Andorra (UdA, curs 2020-21). El 2020 se signa un conveni amb la Universitat d'Andorra per oferir una formació bàsica i de capacitat i de professionals susceptibles de detectar casos de violència de gènere i domèstica i intervenir-hi. D'acord amb aquest conveni, es duen a terme set sessions, de 5 hores de durada cadascuna. Els grups que van rebre aquesta formació van ser el Cos de Policia, el Servei Andorrà d'Atenció Sanitària (SAAS), personal dels comuns de les set parròquies, el Col·legi Oficial de Psicòlegs d'Andorra (Copsia) i el Col·legi d'Advocats d'Andorra (CADA). En total es van formar 210 professionals.

Formacions a cada nova promoció d'agents de policia (anual/biennal). Cada cop que hi ha una nova promoció, s'organitza una formació de base en matèria de violències contra les dones per als nous agents de policia, inclosa dins del seu programa formatiu i en què s'incideix a treballar en què és la violència de gènere i els indicadors per detectar-la, així com els protocols d'actuació existents.

Formació de formadors (2022). Es va oferir una formació de 20 hores titulada "Violència envers les dones. Formació de formadors i formadores", feta per l'equip tècnic del Departament de Polítiques d'Igualtat i enfocada a professionals dels diferents àmbits previstos a la Guia de col·laboració en casos de violència de gènere i domèstica. L'objectiu principal se centra en l'adquisició de coneixements en matèria d'igualtat i violències contra les dones i en el fet que els membres designats traslladin els continguts al propi entorn professional a través de formacions internes, campanyes de sensibilització i accions de millora de la pràctica professional i dels circuits actuals.

Formació sobre punts liles (2023). S'ofereix una formació sobre violència de gènere, detecció i protocols d'actuació existents a Andorra per a personal de la Creu Roja.

Conferència sobre detecció, prevenció i actuació sobre violències masclistes digitals (2023), oberta a tot el públic i a col·lectius professionals.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Formació en violència de gènere al SAAS (2024). Es programen tres jornades formatives per al Servei d'Urgències, per al personal general i per al personal dels centres de salut.

Formació sobre fills i fills víctimes de violència de gènere (2024), per a professionals d'Afers Socials i punts joves.

Formació sobre violència de gènere, Guia de col·laboració i protocols d'actuació en l'àmbit sanitari (2025), per a professionals del Col·legi de Metges d'Andorra (COMA) i del Col·legi de Psicòlegs d'Andorra (Copsia).

Paral·lelament, els cossos professionals organitzen jornades específiques en matèria de violència de gènere per als mateixos col·lectius. El 2024, per exemple, el Col·legi d'Advocats d'Andorra (CADA) va organitzar dos formacions sobre violència contra les dones i aspectes jurídics. El Consell Superior de la Justícia també va programar una ponència sobre els reptes del sistema penal davant la violència sexual i diverses formacions sobre violència de gènere (legislació nacional i internacional aplicable a Andorra, protocols, estereotips i falses creences i psicologia de la violència de gènere), per tal que dos membres de cada secció, fiscalia o tribunal disposessin de formació en aquesta matèria. La Policia també va organitzar una conferència interna sobre violència sexual i violència de gènere, inclosa en el seu pla formatiu.

Així mateix, en la formació inicial, especialment dels secretaris judicials i dels batlles i fiscals en formació, es donen a conèixer els departaments que tracten la violència contra les dones i els instruments desenvolupats arran dels convenis internacionals.

El 2024 es va decidir oferir una formació en violència de gènere i domèstica a agents del Cos de Policia, per torns, de manera presencial. Aquesta formació es va organitzar amb la direcció del Cos de Policia.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

En totes les formacions s'incideix en la violència psicològica o en els factors psicològics que es deriven de les violències contra les dones, tenint en compte que aquest tipus de violència i les seves conseqüències en aquest àmbit resulten les més extenses i les que sovint presenten més dificultats a l'hora de detectar-les i comprendre-les.

1.2. Hi ha un programa de formació als cossos especials, agents judicials per tal d'adquirir eines per portar casos d'aquest tipus?

El Departament de Polítiques d'Igualtat promou que la xarxa d'agents professionals en matèria de violència de gènere implementi correctament la perspectiva de gènere dins dels equips de treball corresponents i que s'actualitzin els protocols d'intervenció psicosocial, sanitària, educativa, judicial i policial, mitjançant el seu paper d'òrgan coordinador i assessor. També es fomenten, mitjançant bones pràctiques, formacions específiques sobre la matèria.

A principis d'any es planifiquen i s'organitzen les formacions que es duren a terme, tenint com a directriu bàsica que hi ha departaments i institucions que han de fer formacions en violència de gènere i els seus protocols escaients de manera contínua. Aquestes formacions es fan al Cos de Policia, al Departament de Prevenció i Extinció d'Incendis i Salvaments, al SAAS, a Afers Socials i a l'alumnat de la Universitat d'Andorra, sobre igualtat entre dones i homes i violència de gènere. També es dona resposta a demandes de formacions que puguin sorgir de manera més espontània.

A més de les formacions pròpies que proporciona el Departament de Polítiques d'Igualtat, els departaments i col·legis professionals duen a terme accions pròpies per formar els professionals. D'aquestes formacions se'n pot trobar el detall en la resposta anterior, en què se n'han recollit diverses.

DOCUMENTS

TIPUS: Resposta

NOM: E-275-2025 2 Respota Preg escrita E-185 NSequé pdf

UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 54fbd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f

CODI SEGUER DE VERIFICACIO: 341d9f8c-8339-4163-9a3d-d14071b1ab71
IDENTIFICADOR: ES XXXXXXXXXXXX 2025 00000000000000000000000000000052094

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59

REGISTRE D'ENTRADA: 0275-2025 - 04/04/2025 14:00

**REGISTRE D'EN
SIGNATURES**

MARIONA CADENA DOLSA: 02/04/2025 09:35

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 04/04/2025 14:02



Govern d'Andorra

1.3. Quin és el nombre de professionals de referència assignats a una víctima de violència de gènere que accedeix als serveis d'atenció i seguiment?

Al SAVVG actualment hi ha les figures professionals següents:

- 3 referents
- 2 psicòlogues

Cada dona té assignada una referent., que fa una valoració, conjuntament amb la dona, i li ofereix els serveis de què disposem i que responen a la seva situació, entre ells l'atenció i el seguiment psicològic. Si la dona ho accepta, disposa de la seva referent assignada i de la psicòloga del servei assignada. A continuació, s'aprofundeix en com es fa la rebuda de la dona al servei i la intervenció inicial de les referents.

La figura professional encarregada de treballar des de l'àmbit social és la referent. Aquesta funció l'exerceixen tècniques d'atenció social formades en educació social o treball social, especialistes en violència de gènere i altres matèries de caràcter social.

Les àrees principals d'intervenció de la referent són quatre:

1. Valoració diagnòstica, seguiment i tancament del cas:

- Detecció i valoració de situacions de maltractament i de risc de la dona i dels seus fills o filles menors d'edat.
- Elaboració del pla de seguretat de la dona i els seus fills o filles.
- Atenció de la demanda de la dona: escolta, contenció i orientació.
- Informació, conscienciació i orientació a la dona sobre el procés de victimització i els recursos i les possibilitats existents.
- Avaluació de les demandes implícites i explícites.
- Acompanyament i suport a la dona durant el procés de recuperació.
- Derivació al servei o recurs més adient per donar resposta a les necessitats de la dona.

pàg. 5

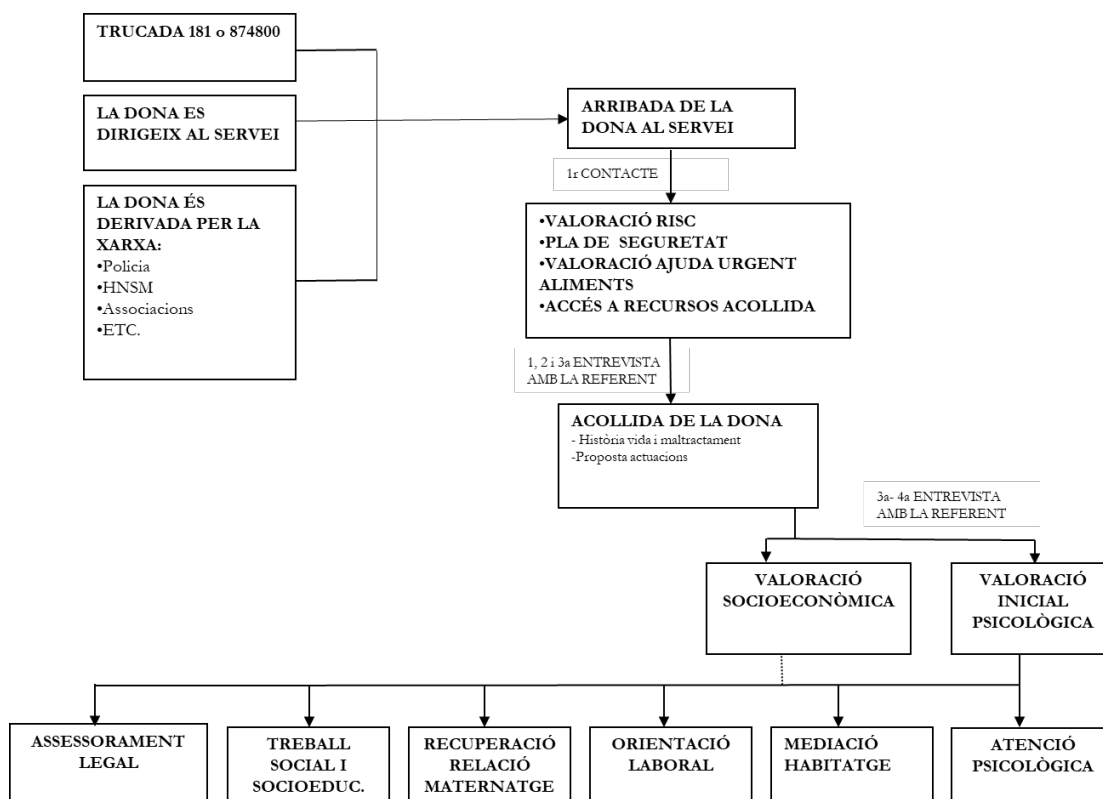
**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

- Elaboració del Pla integral de recuperació (PIR).
 - Gestió conjunta amb la dona dels recursos necessaris per millorar la seva situació.
 - Valoració del grau d'afectament dels maltractaments sobre la relació maternoinfantil.
 - Elaboració d'informes socials.
 - Tancament del cas.
2. Valoració i suport socioeconòmic, si escau:
- Valoració de les necessitats socioeconòmiques de la dona.
 - Gestió de recursos econòmics (prestacions, exoneracions, etc.).
 - Informació sobre altres recursos del país.
 - Treball entorn de la gestió econòmica, si escau.
3. Treball socioeducatiu entorn de la violència de gènere:
- Sensibilització i conscienciació sobre la problemàtica.
 - Prevenció de conductes de risc.
4. Sensibilització comunitària i accions preventives:
- Participació en activitats d'informació social, adreçades a la difusió de recursos i serveis.
 - 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.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra



**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

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

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).
 - Fer una valoració inicial diagnòstica i una proposta d'actuacions
 4. Explicació dels 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 a assessorament jurídic, derivació a la psicòloga maternoinfantil, etc.
 6. Coordinació amb diferents professionals que intervenen en el cas.
- 1.4. En el cas que una víctima estigui sent atesa per una única persona referent (per exemple, una treballadora social o psicòloga), quines mesures s'estableixen per garantir la continuïtat del seguiment en cas de baixa, cessament o canvi de funcions d'aquesta professional?**

S'articulen les contractacions pròpies de funció pública.

L'Administració pública, en el cas que es consideri un lloc de treball imprescindible, pot contractar una persona substituïda mitjançant l'article 89 de la Llei del 29/2022 de modificació de l'article 110 de la Llei 1/2019 de la funció pública.

Llei 29/2022, del 21 de juliol, de modificació de la Llei 1/2019, del 17 de gener, de la funció pública:

Article 89. *Modificació de l'article 110*

DOCUMENTS

TIPUS: Resposta

NOM: E-275-2025 2 Respota Preg escrita E-185 NSequé pdf

UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 54fbdf8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f

CODI SEGOR DE VERIFICACIO: 54bbab0c-6399-4f09-8a5d-a14071b1a071
IDENTIFICADOR: ES XXXXXXXXXXXX 2025 00000000000000000000000000000052094

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59

REGISTRE D'ENTRADA: 0275-2025 - 04/04/2025 14:00

**REGISTRE D'EN
SIGNATURES**

MARIONA CADENA POLSA: 02/04/2025 09:35

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 04/04/2025 14:02



Govern d'Andorra

Es modifica l'article 110 de la Llei de la funció pública, que queda redactat en els termes següents:

“Article 110. *Selecció del personal interí*

1. Els processos de selecció del personal interí han de respectar els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i concurrència. Només excepcionalment, per raons d'urgència que s'han de fer constar a l'expedient, i en el cas de l'Administració general quan no hi hagi candidats disponibles a les borses creades pel ministeri responsable de funció pública, es pot nomenar personal interí sense convocatòria pública.

2. Amb la finalitat de respondre a les necessitats urgents de contractació de personal, el ministeri responsable de funció pública pot convocar processos de selecció específics per crear borses de personal per donar resposta als departaments de l'Administració general que requereixin contractacions d'interins de forma més recurrent.

El ministeri responsable de funció pública pot convocar processos de selecció específics per crear borses de personal per donar resposta als departaments de l'Administració general que requereixin contractacions d'interins de forma més recurrent.

A les borses també es poden inscriure les persones interessades que hagin quedat en reserva després d'un concurs de selecció per ocupar vacants similars de la mateixa família. Els criteris de crida a les persones inscrites a les borses es regulen reglamentàriament.”

Més enllà del procediment de contractació que s'articuli a través de Funció Pública, internament hi ha diversos mecanismes que garanteixen la continuïtat de seguiment al servei, especialment tenint en compte que qualsevol canvi de referent pot resultar particularment delicat. En aquest sentit, destaquen els següents:

- Registre de casos atesos: el SAVVG disposa d'un registre de casos atesos en què consten les dades de contacte de les usuàries i les professionals de referència assignades. Només hi tenen accés les professionals de l'equip i està emmagatzemat seguint les mesures de protecció de dades sensibles escaients.

pàg. 9

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54fbd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

- Història social compartida: cada cas atès al SAVVG té el seu expedient obert a la història social compartida, que és l'aplicació informàtica de referència dels serveis socials. Allà hi consten també les dades de contacte, les professionals assignades, la documentació rellevant i el registre de totes les actuacions i els seguiments efectuats amb les usuàries. Aquesta informació s'emmagatzema amb les mesures de protecció de dades sensibles escaients i garantint la màxima confidencialitat. La història social compartida permet que no s'hagi de revictimitzar la dona fent que ho hagi d'explicar una altra vegada tot, en el cas que la persona referent no hagi pogut fer un traspàs acurat per motius de força major o en el cas que hi hagi una nova professional de referència que no tingui cap coneixement previ sobre el cas.
- Traspàs d'informació i coordinacions professionals: quan la persona de referència del cas té previst deixar el seu lloc de treball de forma temporal o permanent (canvi de funcions; maternitat, permisos o intervencions previstes; cessament...), fa una valoració de l'estat dels casos i els vincula a una altra professional del servei. En aquest sentit, s'efectua un traspàs de la informació més significativa a la nova referent i s'exposen a la dona les mesures que es prendran per garantir el seguiment amb l'equip (per exemple, fent visites conjuntes de presentació amb la nova referent, informant de qui s'hi posarà en contacte per continuar el seguiment i facilitant dades de contacte de l'equip). D'aquesta manera, es garanteix que cap dona no quedi sense atenció i es minimitza la revictimització.

1.5. Existeix un protocol formal de traspàs d'informació per assegurar que la víctima no hagi de tornar a exposar reiteradament la seva experiència?

Existeix la història social compartida, que és una eina d'ús obligatori i diari de l'equip de professionals. En aquesta eina informàtica els professionals han d'escriure tota la informació del cas (dades, història de vida, història de la violència viscuda, situació econòmica, situació laboral, situació familiar i social, situació jurídica, etc.), els seguiments de les reunions presencials i telefòniques que es fan amb la dona, les coordinacions amb altres professionals, derivacions, etc.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

En el cas que una professional del SAVVG, pel motiu que sigui, deixi de treballar amb les dones assignades, es fa el traspàs de casos com s'ha detallat en la resposta anterior.

2. Activació del protocol i accés als serveis d'atenció:

2.1. Quan i com s'activa el protocol del Codi Lila en casos de violència de gènere?

El Codi lila es va crear el 2018 mitjançant el protocol d'actuació en l'atenció sanitària en casos de violència de gènere i domèstica de la Guia de col·laboració. Està operatiu al servei d'urgències i als centres de salut.

Qualsevol dona que hagi patit violència de gènere el pot activar dient: "Codi lila" i/o posant la mà a sobre de la bombolla de color lila que hi ha al taulell de les recepcions d'urgències del SAAS i dels centres de salut.

Un cop activat el Codi lila, seran immediatament rebudes per la persona encarregada del triatge i s'ha d'evitar, en la mesura que sigui possible, que tornin a la sala d'espera; se'ls ha d'oferir un espai íntim fins que arribi el metge o la metgessa de guàrdia. Si la persona no hi ha anat acompanyada, se li ha de preguntar si vol que s'avisï alguna persona de la seva confiança perquè l'acompanyi. Es despleguen tota una sèrie de mesures i accions per evitar la victimització secundària i les males pràctiques, i s'activen professionals dels diferents àmbits tenint en compte la voluntat i la decisió de la persona i respectant la seva confidencialitat.

2.1.1. En quines situacions no s'activa el codi lila?

El Codi lila no s'activa quan són persones de menys de 18 anys, perquè llavors s'ha d'activar el Protocol d'actuació immediata (Protocol PAI) o el Protocol de notificació i actuació social de les situacions de risc dels infants i els adolescents (Protocol PAS).

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

2.1.2. En cas de no activar-lo, es fa un seguiment del cas?

Si una dona major d'edat activa el Codi lila al Servei d'Urgències del SAAS o als centres de salut pels mecanismes ja mencionats, sempre se'n fa el seguiment. No s'ha detectat que no s'hagi activat un codi lila si la víctima ha seguit alguns dels mecanismes esmentats.

Així mateix, en cas que el personal sanitari que hagi atès la dona detecti una situació de violència de gènere, aplicarà també el protocol d'actuació vinculat al Codi lila, independentment que la dona l'hagi activat seguint el procediment anterior o no.

2.2. En quines situacions s'activa la intervenció psicològica?

El procediment habitual en l'atenció integral a les víctimes de violència de gènere segueix el circuit següent (exposat breument):

Accés al SAVVG per pròpia iniciativa de la dona o per derivació de la xarxa de recursos (Afers Socials, Policia, Hospital, Batllia, etc.). Tant si és per telèfon com en cas que es presenti directament al servei sense cita prèvia, la professional de permanència fa una atenció inicial per recollir breument els fets que han motivat el contacte amb el SAVVG. Es fa una valoració del risc, es fa un pla de seguretat amb la dona i es recullen dades de contacte. En cas que la dona necessiti una intervenció d'urgència i el contacte inicial amb ella hagi estat telefònic, se li indicarà que acudeixi al SAVVG de forma immediata per tal de ser atesa per la professional de permanència. En el supòsit que el cas no demani una intervenció d'urgència, se li assignarà una referent, que la trucarà per pactar una primera visita d'acollida.

Aquest primer contacte pot requerir una contenció emocional que la professional de permanència de l'equip oferirà. També pot ser que s'hagin d'activar recursos propis de primers auxilis psicològics, que en aquest cas també oferirà la professional de

DOCUMENTS

TIPUS: Resposta

NOM: E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSequé.pdf

UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 54fbdf8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f

IDENTIFICADOR: ES XXXXXXXXXX 2025 00000000000000000000000000000000052094

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59

REGISTRE D'ENTRADA: 0275-2025 - 04/04/2025 14:00

REGISTRE D'EN SIGNATURES

MARIONA CADENA DOLSA: 02/04/2025 09:35

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 04/04/2025 14:02



Govern d'Andorra

permanència, valorant si convé activar altres recursos (com les psicòlogues del servei o el SUM per atendre situacions de crisi).

Es fa una accollida i entrevistes inicials de valoració i seguiment per part de la referent del SAVVG assignada, a través de les quals s'elabora de forma conjunta amb la víctima el Pla integral de recuperació (PIR). S'identifiquen les problemàtiques o necessitats presentades a través d'una valoració diagnòstica del cas i es plantegen els objectius que s'han de treballar i les accions per assolir-los. Si es detecten conseqüències de la violència que requereixen un acompanyament psicològic o si la dona fa la demanda d'un espai psicoterapèutic per treballar la situació de violència, es fa la derivació a les psicòlogues per iniciar un acompanyament en aquest sentit.

Les referents són professionals de l'àmbit social (treballadores socials o educadores socials), tal com s'ha exposat anteriorment. Les professionals de permanència són les tècniques del SAVVG (treballadores socials, educadores socials i psicòlogues), que de forma rotativa cobreixen el servei diàriament per poder atendre els casos nous o les urgències.

Més enllà d'aquest circuit habitual, poden sorgir situacions que requereixin una intervenció diferent i en què calgui prioritzar l'atenció psicològica des d'un inici o de forma exclusiva. En aquests casos, s'activa l'acompanyament psicològic pertinent per respondre a aquesta necessitat.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

2.3. Si una víctima de violència de gènere, especialment en casos de violència psicològica, acudeix al Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere sense presentar denúncia, quin és el procediment a seguir per garantir-li protecció i assistència?

El SAVVG està destinat a totes les dones 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'atenen els casos de persones que es troben al Principat i necessiten una actuació d'urgència.

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

L'acompanyament i els recursos de protecció del SAVVG no van vinculats a la interposició d'una denúncia. Per tant, independentment de si la dona ha presentat una denúncia o no, el circuit d'atenció que s'activarà segueix el mateix procediment: valoració del risc i de les necessitats o problemàtiques que es detecten, establiment dels objectius d'actuació i recuperació, i activació dels recursos i mecanismes per garantir l'acompanyament i la protecció de la dona durant tot el procés. Aquests recursos preveuen des del seguiment especialitzat a diferents nivells que ofereix el SAVVG (social, jurídic, psicològic, etc.) fins a l'activació de prestacions econòmiques o recursos d'acollida per tal de facilitar la sortida del domicili de la dona víctima de violència de gènere i de les seves filles i fills, si escau.

Així doncs, es treballa de la mateixa manera amb dones que hagin presentat una denúncia i amb dones que no ho hagin fet. L'únic punt que canvia és que si la dona ha presentat una denúncia, o durant el procés de recuperació decideix presentar-la, es fa un seguiment amb la dona sobre aquesta acció.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUER DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

2.4. Quins criteris s'utilitzen per determinar si una víctima pot accedir als serveis d'atenció psicològica i social, en particular els casos on no hi ha proves directes de violència patida?

Com he comentat anteriorment, el SAVVG està destinat a totes les dones que pateixen o han patit situacions de violència de gènere, especialment en el si de la parella, així com als seus fills i filles. Està dirigit a totes les dones amb nacionalitat andorrana i a les dones residents a Andorra, independentment de la seva nacionalitat. També s'atenen casos de persones que es troben a Andorra i necessiten una actuació d'urgència.

Per treballar amb l'equip i accedir als seus serveis i recursos no cal una denúncia prèvia per part de la dona ni haver trencat amb la persona agressora. Tampoc no cal que hi hagi proves *directes* d'aquesta violència. Quan un cas arriba al servei, en la fase d'acollida i valoració es recull tota la informació necessària per acompanyar la persona de forma efectiva i òptima. La valoració professional permet confirmar que l'acompanyament per part del servei és l'adient tenint en compte el cas.

2.5. Es contemplen mesures per evitar que la falta de proves en casos de violència psicològica sigui un obstacle per accedir a qualsevol servei d'atenció?

Tenint en compte que l'accés al SAVVG no depèn de l'existència de proves *materials*, tal com s'ha explicat al punt anterior, no hi ha cap mesura prevista en aquest sentit.

2.6. Quin percentatge de víctimes de violència psicològica abandonen el procés d'acompanyament i seguiment? I per quins motius ho fan (manca de proves, malestar...)?

El procés de recuperació de la violència de gènere en l'àmbit de la parella acostuma a passar per diferents fases, que podrien estructurar-se de la manera següent (N. Roca, M. Paíno, M. Albarracín, L. Córdoba i J. Espín, 2006):

- Fase 1. Desorientació i cerca d'ajuda
- Fase 2. Identificació de la violència
- Fase 3. Inici de la ruptura psicològica i primers empoderaments
- Fase 4. Manteniment en la relació amb alguns límits i canvis

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54fbd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

- Fase 5. Abandonament de la relació abusiva i reconstrucció psicosocial

Això no vol dir que totes les dones segueixin aquest mateix procés ni que sigui una evolució lineal, però sí que és rellevant tenir-ho en compte per entendre la complexitat del procés de recuperació d'una situació de violència de gènere en l'àmbit de la parella.

Durant l'acompanyament i el seguiment al SAVVG, les dones passen per aquestes fases i, mentrestant, s'hi poden vincular o se'n poden desvincular en diversos moments i en diferents períodes de temps. Per aquest motiu, no s'ha calculat un percentatge concret. Sí que es pot dir que, dels casos atesos, entre un 20% i un 25% retornen amb la parella.¹ Cal dir que això no implica que deixin d'anar al SAVVG, ja que de vegades mantenen aquest acompanyament tot i la represa de la relació.

Els motius de desvinculació del SAVVG poden ser diversos: l'existència de recursos propis o alternatius que consideren suficients per afrontar la situació en què es troben, no sentir-se preparades per iniciar un procés d'identificació de la violència o per afrontar el dolor emocional que implica la revisió de les situacions traumàtiques viscudes en el treball sobre la violència, no sentir-se preparades per trencar la relació o establir determinats límits i que la intervenció amb el SAVVG els generi determinades resistències vinculades a aquest fet. També, de vegades, el mateix cicle de la violència genera falses expectatives de canvi que promouen la represa de la relació o l'abandonament del seguiment al SAVVG, pensant que hi ha hagut una millora de la situació. Així mateix, les conseqüències de la violència en diferents àmbits vitals de la dona (psicològic, social, econòmic, familiar, legal, etc.) poden actuar com a variables paralitzants a l'hora de mantenir-se en el procés de recuperació (la por, el temor a les conseqüències si ell s'assabenta que va a un servei d'aquest tipus, la creença de poder arribar a acords, la minimització o la normalització de la violència, la culpa o vergonya que poden sentir en cas de reprendre la relació, etc.).

¹ Exemple de dades dels últims tres anys: 2024: 20%; 2023: 25%; 2022: 20%.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Tenint en compte tot això, el SAVVG intervé priorititzant l'establiment d'un vincle professional sa, segur, respectuós amb les necessitats i els ritmes de la dona i que reforci la seva pròpia autonomia i el propi control del procés de sortida i recuperació de la violència.

2.7. Quin percentatge de víctimes de violència psicològica acudeixen al SAVVG denuncien aquests fets? Quines serien les proves que s'haurien de proporcionar per donar veracitat a aquests fets?

En els últims tres anys, un 40-45% de dones que acudeixen al SAVVG han denunciat la violència de gènere.² Totes havien patit violència psicològica, però la majoria també havien patit altres tipus de violències (física, social, econòmica, sexual, ambiental o vicària).

De les dones que han presentat denúncia, només en un 2-3% de casos es detecta exclusivament violència psicològica.³

Per tal de donar veracitat als fets, les proves que es poden presentar són informes del SAVVG, informes pericials, informes d'intervencions al Servei d'Urgències (p. ex., per episodis d'ansietat), informes d'altres agents que hagin tingut coneixement de la violència (professionals d'Afers Socials, psicòlegs, escola, metge, etc.), baixes mèdiques per un diagnòstic relacionat amb l'àmbit de la salut mental, còpies de comunicacions escrites (WhatsApp, correus, notes, escrits, etc.), determinats tipus de gravacions, testimonis de l'entorn que hagin presenciat la violència, denúncies prèvies, etc.

² Dades del 2024: 45%; 2023: 42%; 2022: 41%.

³ Dades del 2024: 2%; 2023: 3%; 2022: 3,8%.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

3. Serveis oferts i coordinació amb el sector privat:

3.1. Quins serveis específics s'ofereixen actualment a les víctimes de violència de gènere? Hi ha diferències segons el tipus de violència patida?

El SAVVG és un servei gratuït i garantit que atén dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles. Està compost per un equip interdisciplinari format per professionals de diferents camps: social, jurídic i psicològic. D'aquesta manera, es dona resposta de forma integral i abordant tots els àmbits que puguin estar afectats en cada cas.

Funcions de les referents:

1) Valoració diagnòstica, seguiment i tancament del cas:

- Detecció i valoració de situacions de maltractament i de risc de la dona i dels seus fills o filles menors d'edat.
- Elaboració del pla de seguretat de la dona i els seus fills o filles.
- Atenció de la demanda de la dona: escolta, contenció i orientació.
- Informació, conscienciació i orientació a la dona sobre el procés de victimització i els recursos i les possibilitats existents.
- Avaluació de les demandes implícites i explícites.
- Acompanyament i suport a la dona durant el procés de recuperació.
- Derivació al servei o recurs més adient per donar resposta a les necessitats de la dona.
- Elaboració del Pla integral de recuperació (PIR).
- Gestió conjunta amb la dona dels recursos necessaris per a la millora de la seva situació.
- Valoració del grau d'afectament dels maltractaments sobre la relació maternoinfantil.
- Elaboració d'informes socials.
- Tancament del cas.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

2) Valoració i suport socioeconòmic, si escau:

- Valoració de les necessitats socioeconòmiques de la dona.
- Gestió de recursos econòmics (prestacions, exoneracions, etc.).
- Informació sobre altres recursos del país.
- Treball entorn de la gestió econòmica, si escau.

3) Treball socioeducatiu entorn de la violència de gènere:

- Sensibilització i conscienciació sobre la problemàtica.
- Prevenció de conductes de risc.

4) Sensibilització comunitària i accions preventives:

- Participació en activitats d'informació social, adreçades a la difusió de recursos i serveis.
- 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.

Funcions de les psicòlogues:

1. En relació amb la intervenció directa amb víctimes de violència de gènere:

- Avaluació i intervenció psicològica que comprendrà aspectes relacionats amb la història personal, clínica i familiar; el tipus i el patró de violència, abús i control; la determinació de l'existència o no de simptomatologia associada a la situació de violència; la detecció de simptomatologia psicopatològica o psiquiàtrica o patologia dual, que requeriria tractament específic; la identificació de relacions de dependència amb el presumpte agressor i la prevenció conductes de risc.
- Atenció psicològica a les víctimes ingressades als recursos d'acollida en cas necessari.
- Donar resposta a situacions d'urgència que requereixin contenció emocional.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

- Atenció psicològica en casos d'agressions sexuals o de dones víctimes d'abusos sexuals en la infància, i derivació a serveis especialitzats en cas de requerir psicoteràpia especialitzada en trauma per violació o violències sexuals.
- Atenció directa de les dones pel que fa al seu rol de mares, dels infants víctimes de violència de gènere i de les persones majors d'edat que en la infantesa van patir violència de gènere al nucli familiar.
- Efectuar la intervenció psicològica centrada en el nucli familiar matern per valorar i treballar les possibles conseqüències derivades de les situacions de violència i maltractament viscudes que afectin el rol de la mare, les relacions maternofilials establertes o els fills i filles de les dones ateses al SAVVG.
- Detectar i avaluar les conseqüències de la violència de gènere tant en el rol de mare de la dona com en les filles i fills.
- Promoure, restablir o enfortir la funció maternal de la dona afectada per violència de gènere i el vincle maternofilial existent entre la dona i els seus fills i filles.
- Fomentar la resiliència dels infants en relació amb l'experiència de victimització patida a través d'un treball psicoeducatiu.
- Prevenir la transmissió intergeneracional de la violència de gènere cap als fills i filles.
- L'enfocament terapèutic proposat és individual, tot i que, segons les circumstàncies, podria combinar-se amb la modalitat d'intervenció grupal.
- Derivació i coordinació amb els organismes implicats en la recuperació integral de les persones ateses: Centre de Salut Mental i l'UCA de l'HNSM, centres de psicologia privats i professionals de la medicina general o altres especialitats.
- Coordinacions amb serveis del departament d'Afers Socials, o altres departaments del Govern d'Andorra o institucions similars.
- Elaborar informes psicosocials a demanda de la Batllia.
- Participar en activitats, jornades i accions de sensibilització o formació d'equips dels dispositius comunitaris pertinents.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

2. Sensibilització comunitària.

- Dissenyar, planificar i implementar diferents actuacions que contribueixin a augmentar la sensibilització envers les violències masclistes, tant per a població general com de forma especialitzada per als col·lectius més sensibles.
- Disseny, elaboració i organització de campanyes i actes de sensibilització comunitària pel 25-N i el 8-M.
- Disseny, elaboració, implementació o organització de formacions específiques per a col·lectius professionals sensibles (Afers Socials, Policia, Bombers, SAAS, comuns, mitjans de comunicació, UdA, etc.).
- Disseny, elaboració i implementació de tallers, xerrades i formacions específiques per a col·lectius poblacionals sensibles (escoles, associacions, activitats culturals parroquials, etc.).
- Difusió dels recursos existents i sensibilització sobre les violències masclistes a través de la participació en mitjans de comunicació.

Funcions de la jurista:

Ofereix un servei presencial i gratuït sobre assumptes jurídics d'interès per a les dones víctimes de violència de gènere, principalment sobre qüestions de separacions, custòdies d'infants, agressions sexuals i violència contra les dones.

- Informa sobre les mesures de protecció a la víctima i els fills o filles.
- Assessora sobre aspectes jurídics i legals en relació amb la seva realitat.
- Fa el seguiment dels processos que afectin les dones mitjançant les advocades i els advocats que corresponguin.

Totes les dones, en arribar al servei, entren en contacte amb la referent assignada i, a partir d'aquí, es valora segons el cas, la voluntat i la decisió de cada dona, si s'activa o no un altre servei (atenció psicològica o atenció jurídica). Les diferències entre un tipus d'intervenció o una altra no depenen del tipus de violència patida.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

3.2. Quina és la durada mitjana del seguiment psicològic ofert pel departament?

El seguiment psicològic que ofereix el Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere (SAVVG) no té una durada màxima estipulada, sinó que s'adapta a les necessitats detectades en cada cas. Tampoc no s'ha calculat la durada mitjana d'aquest tipus d'intervenció perquè hi ha molts factors que poden influir en aquesta dada: el tipus de violència patida, la simptomatologia presentada, la xarxa de suport que té la dona i el compromís amb la teràpia o els objectius terapèutics que es plantegen conjuntament amb la dona, entre d'altres.

3.3. El circuit i seguiment de la persona que ha patit violència de gènere és diferent en funció de si el cas s'ha o està judicialitzat?

Les diferències que hi ha pel que fa al seguiment dels casos estan vinculades als recursos que la dona vol activar, com s'ha exposat en preguntes anteriors. Així doncs, si un cas està judicialitzat es continua treballant d'igual manera amb la dona com es faria si no ho estigués. Tanmateix, si està judicialitzat o si la dona ha decidit iniciar gestions en l'àmbit jurídic, es treballa amb ella des del punt de vista social i psicològic per tal que estigui informada i acompanyada. També se li oferirà un assessorament jurídic a través de les referents o de la jurista d'Afers Socials.

3.4. En quins casos i segons quins criteris es decideix derivar la usuària a un servei privat?

Les psicòlogues del SAVVG desenvolupen una avaluació i intervenció psicològica centrada en la violència de gènere, que comprèn aspectes relacionats amb la història personal, clínica i familiar; el tipus i el patró de violències detectades; la simptomatologia associada a la situació de violència, la identificació de relacions de dependència i la prevenció de conductes de risc, entre d'altres.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

La derivació a un altre servei de psicologia (privat, públic o convencional) en casos de violència de gènere que s'atenen al SAVVG es pot fer per diversos motius:

- Detecció de simptomatologia psicopatològica o psiquiàtrica o patologia dual, que requereix tractament clínic específic.
- Detecció d'un motiu de consulta, objectius terapèutics o simptomatologia que no estan relacionats amb la violència de gènere.
- Incompatibilitats amb les professionals del SAVVG degut al fet que existeix una relació personal prèvia entre la usuària i les professionals.
- Per demanda de la mateixa usuària.

3.5. Quin mecanisme de coordinació hi ha entre el seguiment psicològic del servei públic i privat, tant durant el tractament com a la fi d'aquest?

En l'àmbit públic, des del 2018 existeix un protocol d'actuació entre el Centre de Salut Mental (CSM) i el Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere (SAVVG) en què es detalla el procediment de derivació de casos entre ambdós serveis. També, des del mateix 2018, existeix un protocol d'actuació entre la Unitat de Conductes Addictives (UCA) i el SAVVG.

En ambdós documents s'acorda mantenir una coordinació periòdica i freqüent en relació amb els casos que es portin de manera conjunta, o que un dels serveis sigui el titular però l'altre servei continuï de manera més puntual, per tal d'assegurar que els plans de treball i les intervencions d'un i altre servei tinguin coherència i evitar la revictimització de la usuària. Aquesta coordinació s'efectua per diferents vies, segons es consideri més adient en cada cas (per correu electrònic, trucada telefònica, videotrucada o reunió presencial). La periodicitat depèn de les necessitats de cada cas, però es fa especialment rellevant a l'inici i al final per confirmar la vinculació o desvinculació i el treball desenvolupat, minimitzant el risc que el cas quedi desatès, especialment en situacions de risc.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUER DE VERIFICACIÓ:** 54fbd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

En l'àmbit privat, es manté la mateixa dinàmica de coordinacions, tot i no existir un protocol concret que ho defineixi.

3.6. Es preveu algun tipus de control o supervisió sobre els serveis privats que assumeixen el seguiment de les víctimes quan el públic ja no se'n fa càrrec? És a dir, es valora si la víctima "acaba l'acompanyament / tractament" amb èxit i evitar qualsevol tipus de revictimització?

En els darrers anys, s'han previst diverses mesures per minimitzar la revictimització que puguin patir les dones víctimes de violència de gènere. En aquest sentit, a l'article 16 de la Llei 13/2019, del 15 de febrer, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació, es defineix específicament el concepte de *victimització secundària* i s'insta la creació d'un pla i protocols la regulin. Per això, el 2022 es va aprovar el *Pla integral sobre victimització secundària. Guia de bones pràctiques*, que es pot consultar en línia.⁴ En aquest document, s'identifiquen les principals situacions que comporten revictimització i es recullen diverses propostes de bones pràctiques en diferents contextos, incloses situacions de violència de gènere.

Alhora, s'han mantingut les formacions en matèria de violència de gènere i s'han creat i revisat els protocols existents a Andorra, dels quals s'ha parlat en preguntes anteriors. Especialment en el cas que ens ocupa, el 2021, es van fer quatre sessions formatives al Col·legi de Psicòlegs i Psicòlogues d'Andorra (Copsia) sobre violència de gènere. El 2025 s'ha fet una nova sessió formativa centrada en els protocols d'actuació en l'àmbit sanitari; formació dirigida al COMA i al Copsia.

A l'últim, a través dels mecanismes de coordinació periòdica establerts entre serveis i professionals, es manté un coneixement més concret de l'evolució de cada cas, tant si és favorable com si hi ha hagut un abandonament del seguiment. D'aquesta manera, es poden activar els mecanismes que corresponguin, tenint en compte principalment

⁴ <https://www.govern.ad/ca/tematiques/familia-collectius-i-assumptes-socials/collectius/igualtat>.

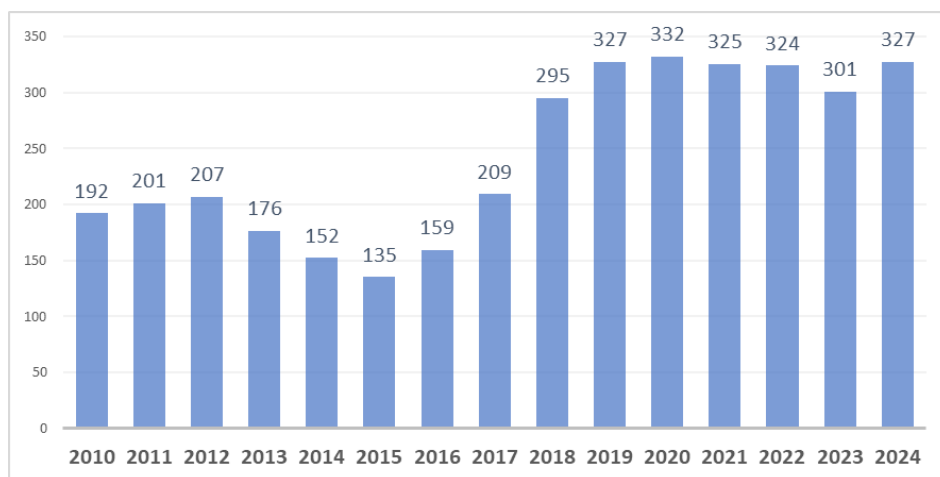
**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUER DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_0000000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

factors com l'autonomia de la dona, el risc detectat o si hi ha infants o adolescents que convisquin en aquesta situació.

3.7. Si es disposa de dades respecte el nombre de persones ateses víctimes de violència de gènere en el sector públic i al sector privat en els últims 5 anys, quines són aquestes xifres?

El SAVVG recull el nombre de dones que acudeixen a aquest servei cada any. S'adjunta el gràfic comparatiu de casos dels últims anys:



3.8. Quin tipus de programes existeixen per fer el seguiment de les persones agressores, tant per reeducar com per prevenir la seva reincidència?

El Programa per a la promoció de relacions no violentes (en endavant, “PRNV”) és un projecte de reeducació, públic i gratuït, ofert pel Govern d'Andorra, adreçat a homes que exerceixen, han exercit o poden reproduir algun tipus de violència (psicològica, física, sexual, econòmica, etc.) envers la parella o exparella i els seus fills i filles.

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Es tracta d'un dispositiu integrat per professionals de diferents camps que ofereix un espai de proximitat amb l'usuari per treballar les dificultats i adquirir eines i recursos per millorar les seves relacions, evitar l'ús de la violència i augmentar el seu propi benestar. S'emmarca com a programa preventiu dins del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere (SAVVG) del Departament de Polítiques d'Igualtat, atès que compta amb una important part preventiva destinada a homes que tenen risc d'exercir violència contra les dones.

Els objectius del PRNV són els següents:

- Abordar des d'una perspectiva preventiva l'exercici de violència de gènere en les relacions interpersonals i promoure les relacions no violentes.
- Afavorir la igualtat real i efectiva entre homes i dones, en tots els aspectes i àmbits: legal, social, laboral, familiar, educatiu, etc.
- Fomentar les noves masculinitats i les habilitats parentals.
- Protegir tant les dones com els seus fills que hagin estat o siguin actualment víctimes de violència de gènere.
- Promoure la creació de grups i xarxes d'homes igualitaris i facilitar l'intercanvi d'experiències.
- Efectuar accions preventives per conscienciar la població en general.

4. Protocols d'actuació:

4.1. Quan va ser l'última revisió dels protocols en matèria de violència de gènere?

La Guia de col·laboració i els protocols d'actuació en casos de violència de gènere i domèstica es revisen cada any de manera contínua, ja sigui a través del Departament de Polítiques d'Igualtat o a través de la Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica (CONPVGd).

La Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica (article 20 de la Llei 1/2015, del 15 de gener, per l'erradicació de la violència de gènere i de la

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54fbd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

violència domèstica) és l'òrgan polític i tècnic de coordinació i cooperació, que de manera bianual convoca, amb representació i coordinació del Departament de Polítiques d'Igualtat, representants dels diversos àmbits del Govern relacionats amb els serveis socials, la salut, l'educació, el treball, l'habitatge, la justícia i la policia. La CONPVGD promou el treball estratègic i metodològic i les bones pràctiques en la prevenció i l'erradicació de la violència de gènere i la violència domèstica, actualitzant i complementant la guia de col·laboració i intervenció interinstitucional en casos de violència de gènere i violència domèstica, els circuits d'actuació, la coordinació i el traspass d'incidències.

L'última vegada que es van revisar els protocols va ser el 2024, concretament el funcionament i la implementació del Codi lila al Servei d'Urgències del SAAS i als centres de salut. A més, es van fer diferents formacions a professionals de l'àmbit sanitari, que constaven de dos parts: la primera, centrada a explicar la base de violència de gènere i domèstica: definicions, conceptes, normativa, mites, estereotips, rols de gènere, conseqüències en les dones, conseqüències en els fills i filles. En la segona s'explica la Guia de col·laboració i els protocols d'actuació específics.

El 2024, es crea la Taula de Treball de Violència de Gènere, coordinada per l'Institut Andorrà de les Dones (IAD), amb representants de cada estament susceptible d'intervenir en casos de violència de gènere i domèstica: polítiques d'igualtat, Policia, salut, Batllia, Fiscalia, Col·legi d'Advocats i Associació de Dones d'Andorra. En aquesta taula de treball també es van dur a terme reunions i accions per revisar la Guia de col·laboració i els protocols d'actuació. Aquesta tasca va concloure amb l'elaboració d'una graella esquemàtica en què es recullen les accions que es detallen a la Guia de col·laboració.

Des del 2018, que es va aprovar la Guia de col·laboració i els protocols d'actuació, fins a l'actualitat, es continuen fent formacions a professionals dels departaments concernits per implementar de manera correcta aquests protocols.

DOCUMENTS

TIPUS: Resposta

NOM: E-275-2025 2 Respota Preg escrita E-185 NSequé pdf

UNITAT: Secretari General

ORIGEN: Administració

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ: 54fbdf8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f

CODI SEGOR DE VERIFICACIO: 54bbab0c-6999-4f09-9a8d-a14071b1a071
IDENTIFICADOR: ES XXXXXXXXXXXX 2025 00000000000000000000000000000000052094

ESTAT D'ELABORACIÓ: Definitiu

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59

REGISTRE D'ENTRADA: 0275-2025 - 04/04/2025 14:00

**REGISTRE D'EN
SIGNATURES**

MARIONA CADENA DOLSA: 02/04/2025 09:35

CONSELL GENERAL (SIGNATURA): 04/04/2025 14:02



Govern d'Andorra

4.2. Quins han estat els canvis més significatius introduïts en la darrera revisió?

D'una banda, en relació amb el Cos de Policia, es va acordar sol·licitar al SAVVG antecedents de violència de gènere amb resposta en 24 hores (sí/no, i en cas afirmatiu resum explicatiu) per completar l'enquesta per elaborar l'informe i determinar l'abast de la conducta delictiva (p. e., maltractament puntual o continuat).

De l'altra, per tal de millorar la implementació de la Guia de col·laboració i els protocols d'actuació i tenint en compte la dificultat de formar el personal dels diferents departaments/ministeris implicats, s'està elaborant una formació virtual a través de la Universitat d'Andorra. Aquesta formació l'estan duent a terme els professionals que han format part de la Taula de Treball de Violència de Gènere.

4.3. Amb quina periodicitat es revisen i quins criteris es tenen en compte per modificar-los?

Els protocols es revisen cada any, ja que es detecten alguns desajustos a la pràctica. Les modificacions es duen a terme a través de la Comissió Nacional de Prevenció de la Violència de Gènere i Domèstica (CONPVGD), a través del Departament de Polítiques d'Igualtat i a través de la Taula de Treball de Violència de Gènere de l'IAD.

4.4. Com es fomenta l'aplicació d'aquests protocols en l'àmbit de la sanitat privada tal i com estableix la llei?

Aquests protocols es tracten en l'àmbit de la sanitat privada mitjançant diferents formacions que es duen a terme a través dels col·legis professionals, jornades i conferències obertes a tota la població, etc.

Un exemple és la formació que es va organitzar al Col·legi Oficial de Metges d'Andorra (COMA) el 18 de març del 2025. Aquesta formació va ser organitzada pel COMA i van convidar el Col·legi Oficial de Psicòlegs (Copsia). Les ponents van ser la cap del

**DOCUMENTS****TIPUS:** Resposta**NOM:** E-275-2025 2 Resposta Preg escrita E-185 NSegué.pdf**UNITAT:** Secretari General**ORIGEN:** Administració**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ:** 54bfd8c-8339-4165-9a3d-d14071b1ab7f**IDENTIFICADOR:** ES_XXXXXXXX_2025_000000000000000000000000052094**ESTAT D'ELABORACIÓ:** Definitiu**REFERÈNCIES****EXPEDIENTS:** E1.11.1.0-0107/2025 - 13/03/2025 17:59**REGISTRE D'ENTRADA:** 0275-2025 - 04/04/2025 14:00**SIGNATURES****MARIONA CADENA DOLSA:** 02/04/2025 09:35**CONSELL GENERAL (SIGNATURA):** 04/04/2025 14:02

Govern d'Andorra

Departament de Polítiques d'Igualtat i personal de l'àmbit de la salut experts en violència de gènere i en la implementació del Codi lila.

4.5. Existeix algun mecanisme d'avaluació de l'eficàcia dels protocols actuals, i si és així, quins resultats s'han obtingut?

Actualment, no existeix un mecanisme d'avaluació de l'eficàcia d'aquests protocols pròpiament dit. L'avaluació que es duu a terme és mitjançant les aportacions que fa cada persona de cada estament que forma part de la CONPVGD o de la taula de treball de violència de gènere de l'IAD.

Quan el SAVVG detecta alguna irregularitat, es tracta directament amb la persona assignada de cada departament encarregada de regular el funcionament del protocol d'actuació del seu departament.

Andorra la Vella, 2 d'abril del 2025

Mariona Cadena Dolsa
Secretària d'Estat d'Igualtat i Participació Ciutadana