

# **DIAGNÓSTICO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL BAJO DEBA**

**Abril 2008**

## **ÍNDICE**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>I. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>5</b>
<b>II. RESULTADOS</b>	
<b>2.1. ELGOIBAR.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. SORALUZE .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3. MENDARO .....</b>	<b>40</b>
<b>2.4. DEBA .....</b>	<b>46</b>
<b>2.5. MUTRIKU .....</b>	<b>61</b>
<b>2.6. MALLABIA.....</b>	<b>69</b>
<b>III. LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>76</b>
<b>IV. ANEXOS .....</b>	<b>79</b>
Anexo 1.- Guión de las entrevistas.....	79
Anexo 2.- Modelo de Encuesta a las usuarias.....	80
Anexo 3.- Fuentes consultadas .....	83

## INTRODUCCIÓN

DEBEGESA fue fundada en 1985 con el fin de impulsar el desarrollo económico de Debabarrena. Es una sociedad sin ánimo de lucro participada por los 8 ayuntamientos de la comarca: 6 guipuzcoanos (Mutriku, Deba, Mendaro, Soraluze, Elgoibar y Eibar) y dos vizcaínos (Ermua y Mallabia). Presta un servicio público a la ciudadanía y empresas de Debabarrena, colaborando para ello con los propios ayuntamientos promotores, las Diputaciones Forales, Gobierno Vasco, INEM, Gobierno Español y la Unión Europea.

Durante el 2006, bajo la coordinación de DEBEGESA se inició un PROCESO de diseño de medidas tendentes a conseguir una igualdad REAL y EFECTIVA de Mujeres y Hombres en la Comarca del Bajo Deba, elaborando un diagnóstico y diseñando los primeros Planes Internos para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2007 – 2008 en los **Ayuntamientos de Elgoibar, Soraluze, Deba, Mutriku y Mallabia.**

Se han elaborado Planes internos desde una estrategia mancomunada para aprovechar las sinergias y así maximizar y posibilitar la implementación de políticas y actuaciones en materia de igualdad más efectivas que aseguren una continuidad en el tiempo.

Siguiendo el proceso iniciado en el 2006, en el primer trimestre del 2007, DEBEGESA y los Ayuntamientos de Soraluze, Elgoibar, Mutriku, Deba y Mallabia han puesto en marcha los Planes Internos para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2007 y 2008 mediante la creación de las Estructuras para la Igualdad de Impulso Municipal, y la aprobación de los Planes Internos en los Plenos Municipales. En este contexto, los Ayuntamientos de Deba Barrena implicados, tienen previsto elaborar un Protocolo Local para la Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Los Ayuntamientos integrantes en el proyecto han comenzado a elaborar los Diagnósticos y Planes Municipales para la igualdad de mujeres y hombres y tienen como objetivo formar parte de BERDINSAREA– Red de Municipios Vascos por la Igualdad y Lucha contra la Violencia hacia las mujeres en el 2008.

El presente DIAGNÓSTICO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO como paso previo a la elaboración del Protocolo realizado a petición de la entidad Debegesa se contempla como parte del ejercicio de revisión del avance y adecuación de los servicios existentes a los nuevos requerimientos de una demanda que, además de crecer cada año, se va volviendo más compleja. La capacidad institucional de respuesta a esta demanda, por tanto, tiene que contemplar sus variaciones e, incluso, adelantarse a las necesidades a fin de contar con una estructura de apoyo suficiente, eficiente y eficaz.

Este análisis debe entenderse también como parte de los esfuerzos que se realizan desde distintas instancias y niveles de la administración para adecuar las metodologías de intervención, para establecer procedimientos claros y protocolos eficaces; para formar profesionales capaces, así como contar con recursos materiales suficientes y adecuados para responder a las necesidades inmediatas de las mujeres que acuden a los servicios públicos en busca de apoyo, así como para potenciar sus procesos de autonomía y empoderamiento para que puedan trascender su condición de víctimas y mejorar su calidad de vida.

Analizar la calidad del servicio prestado y recibido requiere de una disponibilidad para aceptar la mirada externa sobre el trabajo realizado. En este caso, tal disposición ha sido total. Queremos destacar la rápida y profunda respuesta por parte del personal técnico y político involucrado en esta tarea, que ha mostrado su deseo de aprendizaje aportando sus experiencias y planteando sus inquietudes.

Se quiere reconocer la generosa respuesta de las usuarias en las entrevistas personales, quienes a pesar de lo doloroso que les pudo resultar revivir su experiencia, estuvieron dispuestas a compartirla para hacerla útil a ellas mismas, en los casos en los que la violencia sigue presente, como a otras mujeres que viven situaciones similares.

Finalmente, señalar la total colaboración de todas las personas que intervinieron tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión, que dieron todas las facilidades para acceder a la información necesaria para realizar este trabajo.

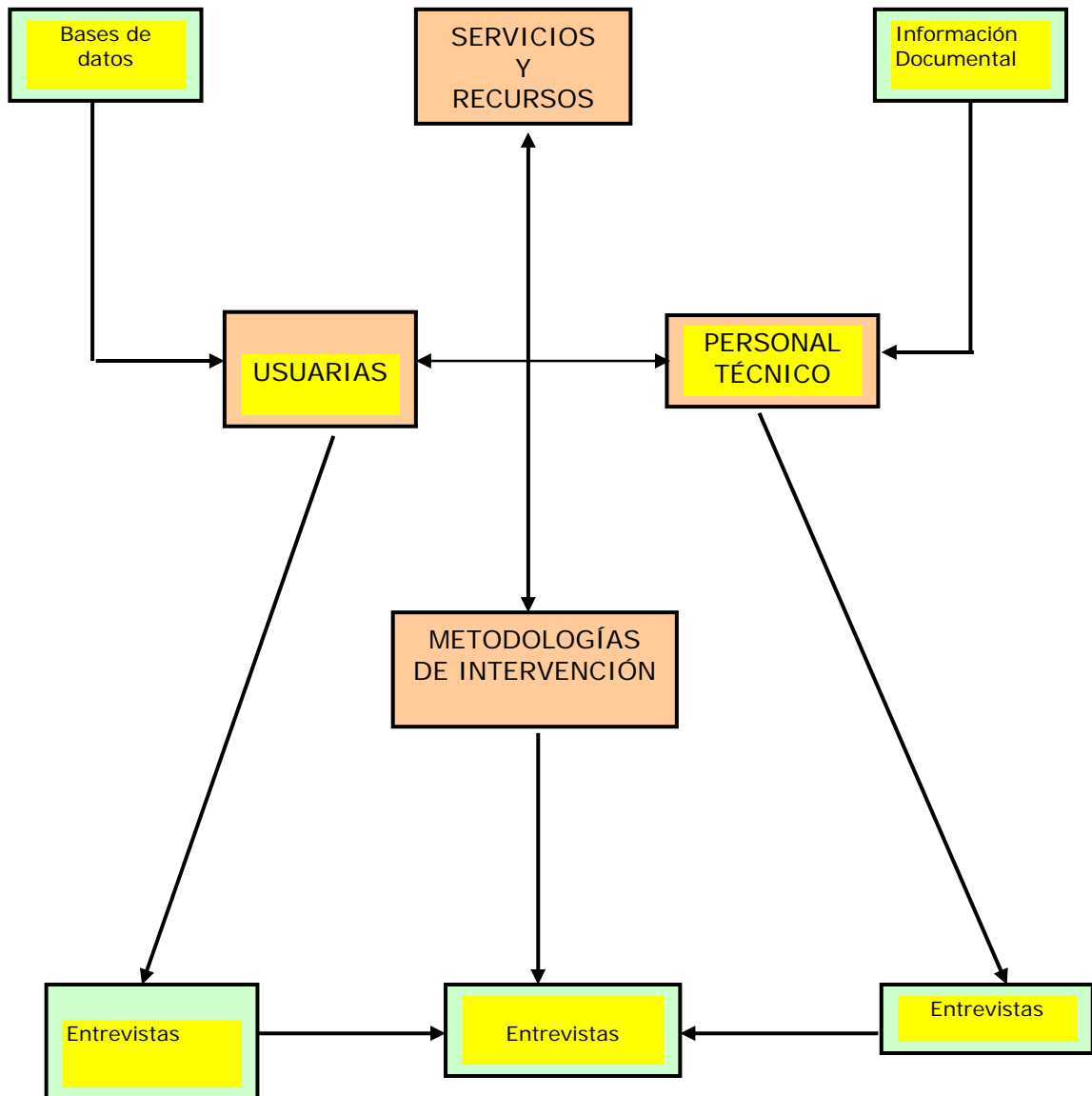
Se espera que el presente informe les sea de utilidad en su tarea y les recompense el tiempo que con tanto compromiso y profesionalidad invirtieron.

## ***I. METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO***

---

Solicitante del Diagnóstico	<b>DEBEGESA</b>
Objeto del diagnóstico	Incidencia de la violencia de género en el Municipio. Servicios y recursos existentes para la atención a mujeres víctimas de violencia de género
Ejes del diagnóstico	<p>I. Analizar la Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes.</p> <p>II. Analizar los procedimientos de trabajo empleados.</p> <p>III. Analizar la calidad de las atenciones, tanto desde la prestación de las usuarias como del personal que atiende los servicios.</p>
Población participante	<p>Personal Técnico Servicios Sociales de Base</p> <p>Personal del Ámbito Educativo</p> <p>Personal Policial</p> <p>Centro de Salud</p> <p>Clase Política</p> <p>Ámbito Asociativo</p> <p>Mujeres Usuarias de los servicios y recursos</p>
Selección de la población	<p><u>Personal técnico</u></p> <p><u>Usuarias:</u> - a criterio de las Trabajadoras Sociales de los Servicios Sociales</p>
Técnicas utilizadas	Entrevistas personales
Realización del diagnóstico	Murgibe s.l.
Tiempo de realización	<b>Noviembre – Diciembre 2007</b>

## 1. EL ENFOQUE DEL DIAGNÓSTICO



## 2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO:

1. Valorar la calidad de la atención prestada, del recurso y/o servicio ofrecido.
2. Valorar la adecuación y dimensionamiento de los recursos frente a la demanda existente.
3. Evaluar los procedimientos de atención.
4. Evaluar la coordinación entre los servicios municipales.
5. Evaluar la coordinación con otras instituciones.
6. Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias y la capacidad de adaptación de los servicios a la demanda recibida y sus necesidades.

## 3. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La metodología del diagnóstico ha sido cuantitativa y cualitativa, apoyándose en la revisión documental de una gran variedad de materiales aportados para su análisis, así como en la recopilación de opiniones del personal técnico de los diversos servicios y recursos. Otro aspecto fue la opinión de las usuarias recogida mediante una entrevista personal.

### Recogida de información:

- Revisión y análisis documental
- Recopilación de opiniones y experiencias del personal técnico implicado:
  - A través de entrevistas individuales y colectivas
  - A través de grupos de trabajo
- Recopilación de opiniones de usuarias:
  - A través de entrevistas individuales

### a) Para la recopilación de información con el personal técnico y político

Para la recopilación de opiniones y experiencias del personal técnico y político implicado, la consultoría responsable del diagnóstico entrevistó a diferentes profesionales:

- ❖ Se realizaron **entrevistas** personales semiestructuradas e **individuales a personas** de diferentes servicios. La duración de dichas entrevistas fue de una hora y media aproximadamente y fueron dirigidas mediante un guión de cuestiones que eran planteadas por la coordinadora.



## b) Para la recopilación de la opinión de las usuarias

Para obtener la opinión de las usuarias sobre los servicios se realizó una entrevista personal, con un cuestionario a responder.

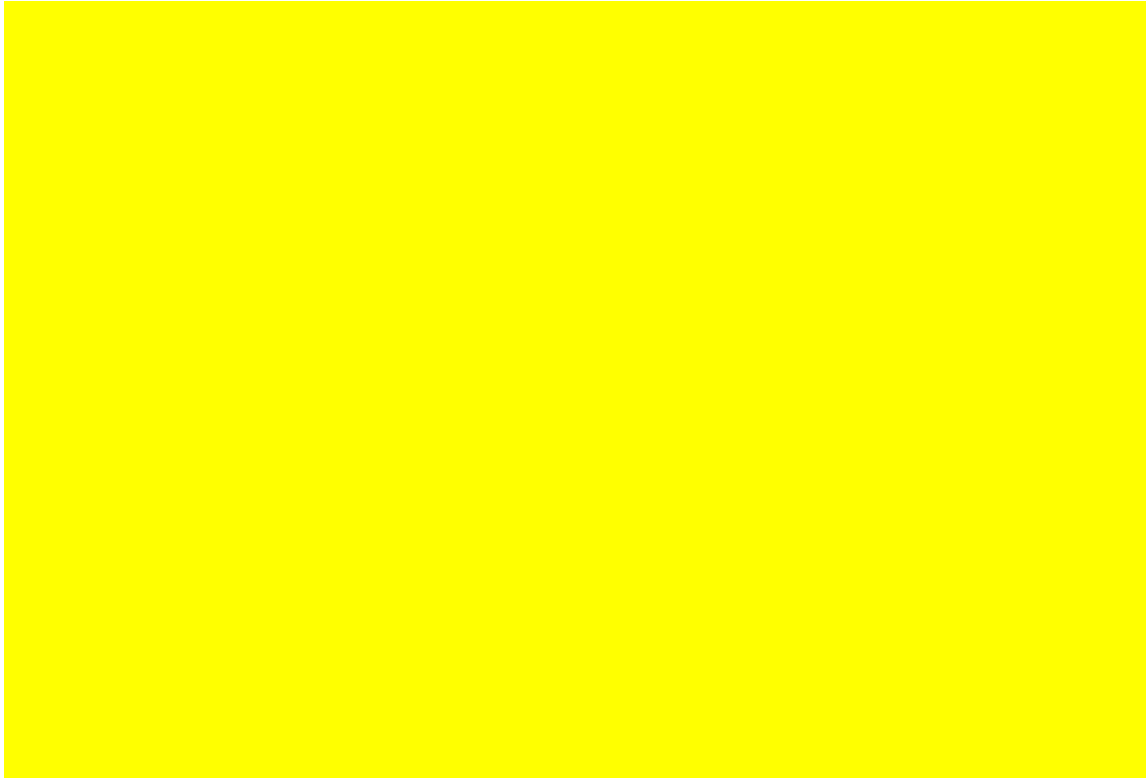
Se estableció como criterio de selección, la vinculación con el agresor de las mujeres que pidieron ayuda, es decir, se contempló únicamente a las mujeres cuyo agresor fuera su pareja masculina, independientemente de la relación legal que tuvieran con él o del tipo de convivencia entre ambos. Así se proporcionaron los datos de las mujeres a entrevistar desde el Área de la Mujer de Servicios Sociales.

Debido al tipo de problemática abordada, se optó por la realización de un cuestionario cerrado con tres tipos de preguntas:

- o Datos generales sobre las usuarias.
- o Valoración sobre los distintos servicios utilizados usando una escala del 1 al 3. (1: Malo, 2: Regular; 3: Bueno).
- o Preguntas abiertas sobre aspectos a mejorar en los servicios así como valoraciones generales en torno a la problemática abordada.

Teniendo en cuenta la problemática a tratar en la encuesta, se decidió priorizar el cuidado de las mujeres para no provocar situaciones emocionales de descontrol, aunque esto significara no tener respuesta a todas las preguntas. Cabe resaltar que aunque en la encuesta no se les pedía que explicaran su vivencia de manera detallada (sólo se les pedía que señalaran la situación que las llevó a pedir apoyo), las mujeres entrevistadas relataron su experiencia de maltrato así como sus vivencias en la atención más allá de las preguntas realizadas.

En todos los casos fueron grabadas las entrevistas solicitando previamente permiso para ello, el cual fue concedido.



# ELGOIBAR



**TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO**

SERVICIO Y/O RECURSO	PERSONAS ENTREVISTADAS
Servicios Sociales de base	Lorea Vila ( Trabajadora Social)
Policía Municipal	Javier Oñederra (Sargento)
Ámbito Educativo	Marijo Garmendia (Psicóloga Instituto) Feli Alberdi (Psicóloga Ikastola) Peio Aizpurua (Director C.I.P)
Personal Político	Eloísa Zubiaurre (Concejala de Bienestar Social) Bittori Zabala (Concejala de Hacienda)
Asociación: Haizea Emakume Taldea	Gloria Santiago (Presidenta) Antonia de la Fuente (Tesorera)

---

## **II. RESULTADOS**

***Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes***

---

## 2.1.1. ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

La trabajadora social lleva aproximadamente veinte años trabajando en el área.

### Perfil de las víctimas

El perfil de las mujeres que acuden como víctimas de violencia de género está cambiando. Hace unos años eran más amas de casa de edad bastante avanzada, con una historia de maltrato de muchos años. Últimamente se trata más de mujeres muy jóvenes, aunque mayores de edad, y se destaca la presencia de mujeres emigrantes, especialmente latinoamericanas. Sin embargo no se lleva un registro de los casos que se han dado mientras ella ha estado en el área por falta de tiempo "la asistencia nos come". No son casos frecuentes, pero tampoco puede dar una cifra exacta.

A veces se repite la misma relación de maltrato con otra persona, pero esto parece que va asociado a otros tipos de problemática: bajo nivel cultural, problemas económicos, desempleo, a veces alcoholismo o drogodependencia, etc. Destaca el papel que a menudo desempeñan los celos en situaciones de maltrato.

### Recursos

Se dispone de **un piso de acogida en la localidad de Eibar** para mujeres víctimas de maltrato. Otro recurso existente que se gestiona a través del INEM es la Renta Activa de Inserción (RAI), pero no es un servicio específico para las víctimas, sino para cualquier demandante que acuda a los servicios sociales.

En el piso de acogida, las mujeres que lo necesiten pueden permanecer con sus hijos e hijas por un período de tres meses prorrogables. A menudo está disponible. El piso tiene ascensor pero **no está adaptado para mujeres con problemas de movilidad**. A veces han tenido que enviar a una víctima a otras zonas por seguridad, y a la inversa.

La víctima no tiene que poner una denuncia para obtener ayuda de los servicios sociales. Sin embargo, para obtener la Renta Activa de Inserción sí.

La Diputación financia también un programa de apoyo psicológico y jurídico, y dos o tres días de estancia en un hotel para las mujeres. En ocasiones y a través de esta institución se ha dado apoyo psicológico a menores que lo han precisado.

No se dispone de un servicio de traducción ni de intérpretes de signos, aunque no ha habido necesidad hasta ahora.

En cuanto a los recursos de que disponen, la técnica considera suficientes las ayudas económicas.

### Circuito asistencial

Hay una guía de actuación escrita que se procura seguir y que establece las siguientes pautas: del Hospital se acude a la Ertzaintza, se contacta con la abogada correspondiente, y finalmente se deriva a los servicios sociales para solicitar las prestaciones económicas, atención psicológica, etc. que se precisen.

### Coordinación

**No hay suficiente fluidez en la información. La clase médica por ejemplo, sólo se coordina con los servicios sociales en algunas ocasiones.**

### Derivación

Las mujeres llegan a los servicios sociales a través de diversas vías: desde el ambulatorio, o la policía, o bien a través de la gente conocida o de campañas que se hacen de vez en cuando.

### Sugerencias

Desde el área **no se realizan campañas de prevención**, por falta de voluntad política. Considera que la prevención es un trabajo que habría que hacer a todos los niveles, especialmente en la educación de los y las jóvenes, y también en todas las actividades socio-culturales del pueblo (cine, deporte, etc).

**Falta gente formada** para hacer seguimiento de los casos y además lo asistencial les absorbe todo el tiempo.

Piensa que si una mujer víctima de violencia de género empieza a tomar conciencia de lo que le está pasando ya es un paso importante.

## **2.1.2. POLICÍA MUNICIPAL**

El policía municipal lleva trabajando en la comisaría de Elgoibar desde hace 27 años.

### Perfil de las víctimas

Al ser un pueblo pequeño (11.000 habitantes) las mujeres temen que trascienda su caso al exterior y sobre todo las mujeres autóctonas. Por eso les cuesta denunciar. "Porque en el pueblo se termina sabiendo todo".

Hay jóvenes (30 años) y hay mujeres más mayores (50 años) entre los casos atendidos. En la mayoría de los casos con menores a su cargo. Le sorprenden los casos de las más jóvenes, porque manifiesta que con la información de que se dispone hoy en día, la población y en concreto los hombres ya saben que el maltrato puede llevarles a prisión. "No entiendo que ni la ley, ni la multa haga frenarse a los hombres".

Cada vez hay más casos de mujeres inmigrantes en el municipio.

No han tenido nunca casos con menores, ni acoso laboral. Pero sí hay dos chicos jóvenes en Elgoibar con orden de alejamiento por maltratar a sus progenitores.

### Registro de intervenciones

Son **28** por lo menos los casos atendidos desde el 2003 aproximadamente. Se tienen abiertas carpetas con cada actuación y su documentación correspondiente: órdenes de protección, fotos, información

general. “Esto se viene haciendo desde que se inició la ley de protección de las mujeres, cuando empezaron a venir las sentencias”.

Los y las agentes conocen los nombres de las mujeres protegidas del municipio, y utilizan tabloneros de anuncios para visualizarlo correctamente.

De acuerdo con informe “Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)” del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Elgoibar se produjeron 10 casos de violencia doméstica en el año 2006 y 18 en el año 2007, siendo estas agresiones realizadas por el cónyuge o análogo de la víctima en 6 y 15 casos respectivamente. En 2006 se produjo en el municipio 1 delito contra la libertad sexual, cuyo autor no guardaba relación conyugal o análoga con la víctima.

Al observar las victimizaciones de mujeres por violencia doméstica según la edad de la víctima, podemos comprobar lo siguiente:

	<b>2006</b>	<b>2007</b>
De 18 a 22 años	1 / 1	3 / 3
De 23 a 27 años	2 / -	2 / 2
De 28 a 32 años	2 / 2	4 / 4
De 33 a 39 años	3 / 2	2 / 2
De 40 a 49 años	1 / 1	5 / 2
De 50 a 59 años	1 / -	2 / 2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Número de victimizaciones / victimizaciones realizadas por cónyuge o análogo

Cabe destacar que todas las víctimas eran nacionales, a excepción de 2 mujeres en el 2006 y de 6 en el 2007, que provenían del continente americano.

En cuanto a la tipología del delito o de la falta, diferenciamos las agresiones de la siguiente forma:

	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>Lesiones</b>	<b>1 / 1</b>	<b>1 / -</b>
Malos tratos en el ámbito familiar	1 / 1	-
Lesiones	-	1
<b>Contra la libertad</b>	<b>1 / 1</b>	<b>-</b>
Amenzas	1 / 1	-
<b>Tortura y contra la integridad</b>	<b>3 / 1</b>	<b>15 / 13</b>
Malos tratos habituales en el ámbito familiar	3 / 1	15 / 13
<b>Contra la Administración de Justicia</b>	<b>2 / 2</b>	<b>2 / 2</b>
Quebrantamiento medida de seguridad, cautelar, condena, etc.	2 / 2	2 / 2
<b>Contra la libertad sexual</b>	<b>1 / -</b>	<b>- / -</b>
Agresión sexual	1 / -	- / -
Abuso sexual	- / -	- / -

<b>Faltas contra las personas</b>	<b>3 / 1</b>	<b>- / -</b>
Falta de lesiones	- / -	- / -
Falta de amenazas	2 / -	- / -
Falta por incumplir convenio/resolución judicial en divorcio, separación, etc.	1 / 1	- / -
<b>Total delitos</b>	<b>7</b>	<b>18</b>
<b>Total faltas</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

Número de agresiones por tipo / Agresiones realizadas por cónyuge o análogo

### Circuito asistencial

Cuando se detecta una situación de maltrato, la Policía Municipal pone el caso en conocimiento de la Ertzaintza inmediatamente vía telefónica, porque disponen de una mujer analista que se dedica exclusivamente al tema de la violencia de género. Trasladan a la víctima hasta la Ertzaintza, a Eibar. Nunca se la deja sola y sin asistencia.

Toda la información de que disponen se la envían a la Ertzaintza: fotos de la víctima y del maltratador, etc. Y la Policía Municipal también así crea un archivo con la documentación de esa mujer. "Así tienes la sensación de que aportas también algo".

### Recursos

Cuentan con una plantilla de 20 agentes en total para todas las atenciones y sólo dos son mujeres.

Disponen de dos coches. No tienen GPS o teléfonos móviles para las víctimas.

Según opina el agente policial, los medios y el personal de que disponen sí resulta suficiente para iniciar el procedimiento.

### Formación

No disponen de una persona formada en violencia de género. Pero todo el personal ha realizado entre los años 2005 y 2006 un curso en Arkaute de dos días referido a esta problemática.

No considera viable mantener una persona en la comisaría para atender específicamente la violencia de género, "porque tendría que estar las 24 horas del día o contratar 3 más". Creen que la Ertzaintza dispone de más medios para resolver los casos de maltrato hacia las mujeres.

### Coordinación

El juzgado envía directamente todas las órdenes de protección a la Policía Municipal.

La comunicación con la Ertzaintza es directa y funciona muy bien. Se traspasan todos los datos o comentarios nuevos del caso por correo electrónico o por teléfono. La coordinación es muy eficaz.



Así también desde la Ertzaintza les informan de todo lo que abordan y corresponda al municipio de Elgoibar.

Nunca han recibido casos derivados por el centro de salud de Elgoibar.

Semanalmente envían al Alcalde todas las actuaciones llevadas a cabo. Normalmente son unos catorce folios con atenciones de diversa índole. El Concejal de interior y el Alcalde, disponen por tanto de toda esa información.

Con servicios sociales mantienen también comunicación cuando es necesario.

### 2.1.3. ÁMBITO EDUCATIVO

#### A) PSICÓLOGA DEL INSTITUTO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA

Lleva trabajando en el Instituto veinte años. Participa también como psicóloga en el programa de atención psicológica de la Diputación de Gipuzkoa.

Este centro imparte la enseñanza en modelo D, y todavía hay poco alumnado inmigrante en el Instituto.

En general cree que se da un trato igualitario en las relaciones que mantienen los y las alumnas entre sí. Cuenta desde su experiencia cómo el alumnado tiene unas expectativas individuales buenas, tanto los chicos como las chicas.

#### Perfil de las víctimas

Entre los perfiles de mujeres víctimas de maltrato encuentran aquellas que soportan la violencia durante un período largo de tiempo, son mujeres muy sumisas, que no tienen la habilidad de discutir ni de anteponer sus deseos ni sus planteamientos a los de los demás; que han tenido unas familias muy tranquilas, no saben discutir, y una discusión les asusta porque "Mi padre nunca me ha tratado así, mi madre nunca me ha tratado así". Son mujeres muy bien educadas en las que un hombre de este tipo les descoloca muchísimo y por miedo inician una actitud de sumisión, él más dominante y ella más sumisa. Intentan por todos los medios dialogar. Y este perfil puede suceder en todas las franjas de edad.

También considera que en ocasiones y a causa de unas creencias determinadas, las propias mujeres no conciben ni el derecho a separarse, tienen una dependencia drástica y en ocasiones cuentan con dificultades para encontrar un empleo, con **cincuenta años**, ...Y entonces aguantan y aguantan al maltratador.

Asimismo manifiesta los casos de mujeres de mediana edad, de **treinta y cinco en adelante**, con varias parejas anteriores, con un buen nivel sociocultural, con empleo, que comienzan una relación con un maltratador, adúltero. Estas relaciones duran poco tiempo, pero desestabilizan a estas mujeres que no se perdonan a sí mismas ese fracaso.

En su opinión cada vez es más diverso el perfil, "nadie está libre".

Igualmente el perfil de los maltratadores está cada vez más diversificado, porque no hay un patrón de edad, etc. Son hombres duros, que están acostumbrados a competir, con problemas de control de impulsos, problemas de sociopatía, conductas sexuales alteradas. En ocasiones se mezclan con situaciones de drogodependencias y tendencias sexuales obsesivas. La psicóloga en la actualidad, lleva un caso de un maltratador.

Por otro lado se generaliza el maltrato a los hijos e hijas. Sobre todo si no son de él, llegando incluso a la privación de la alimentación.

### **Registro de casos**

La psicóloga afirma que entre los años 2007 y 2008 se han detectado **tres casos** de familias con problemas de violencia de género en Elgoibar.

Pero recuerda haber atendido unos doscientos casos en unos diez años entre todos los municipios en los que trabaja: Elgoibar, Eibar, Soraluze, Mendaro y Mutriku. Realiza un informe inicial y otro final que presenta a la Diputación de Gipuzkoa, quien todos los años publica sus estadísticas.

**La mitad de las mujeres que atiende en general son inmigrantes:** brasileñas, colombianas, ecuatorianas, con parejas autóctonas. "Estas mujeres latinas tienen una creencia de que un hombre a su lado es lo máximo", y soportan por ello conductas violentas de sus parejas, quienes las seducen con diversos regalos. Ellas en ocasiones anteponen los deseos de un hombre, a todo lo demás.

También hay que entender el abismo cultural de estas mujeres con respecto al nuestro, además de sentirse muy solas en este país.

Destaca el acoso que ejercen los maltratadores hacia las mujeres, con amenazas a través de mensajes que si bien resultan dolorosos, son útiles como prueba en los juicios.

### **Detección**

Recuerda un caso que atiende aún en la actualidad de una menor de dieciséis años, víctima de maltrato psicológico por parte de su novio de origen colombiano. Esta joven sigue acudiendo a la psicóloga pero ya ha conseguido al menos tener conciencia de lo que ha supuesto el maltrato en su relación y su actitud de sumisión hacia él.

En ocasiones lo que han detectado a través de las entrevistas de orientación para el alumnado que se mantienen con las familias, han sido casos de mujeres víctimas sufriendo no sólo maltrato físico y/o psicológico, sino también sexual. En esos casos las derivan al programa de asistencia psicológica que dispone la Diputación y a los servicios sociales del Ayuntamiento. Se realizan tres sesiones de valoración, se redacta un informe y Diputación concede alrededor de dieciocho sesiones de tratamiento. Las sesiones pueden ser individuales con la mujer, o con la propia familia. Incluso si el agresor admitiera entrar en estos programas, se le podría atender a él.

Con el alumnado en general a través de la observación directa que realiza el tutor/a, se le da un apoyo a quien se crea pueda tener problemas familiares o de otro tipo, pero eso sí manteniendo la confidencialidad del tema.

## Prevención

En DBH (ESO) hay un programa especial de inmigración, para abordar entre la población más joven que ha llegado al municipio aspectos relativos a sus creencias sexuales, la pareja, el amor...

Anualmente, con un equipo de sexólogas, se realiza un taller **para prevenir el maltrato entre el alumnado**. Hacen una intervención de cuatro horas, dos sesiones de dos horas en 4º de la ESO.

También se lleva a cabo el **taller de educación sexual en 1º de Bachillerato y en 4º de la ESO** y se habla de las conductas sexuales, etc.

## Sugerencias

En relación a la atención de las víctimas haría **falta una vivienda** donde acoger a la mujer y sus criaturas considerando que hay muchas de ellas que no desean compartir el piso, pero a su vez no tienen dónde vivir. (Sobre todo en mujeres inmigrantes que se encuentran solas o con descendientes a su cargo). Sería importante disponer de este espacio (residencia, apartamento, etc.) sin tiempo limitado, dotándoles de ayuda para formarse e insertarse en el mercado laboral.

Reconoce que la ayuda económica (RB) siempre **tarda** dos meses en percibirla la víctima, mientras tiene que sobrevivir con la ayuda de caritas que hace una labor extraordinaria, con la bolsa de alimentos básicos que proporciona a estas mujeres entre otras cosas. "Siempre haré una mención especial a esta gente de caritas".

**El programa establecido para la atención psicológica a las mujeres es muy ágil**. Primero la atiende la trabajadora social del Ayuntamiento de Elgoibar y la deriva de inmediato a la psicóloga de la Diputación.

Ella afirma sentirse muy satisfecha con el trabajo que realiza en general pero sobre todo en la atención psicológica que depende de la Diputación se siente muy valorada, inclusive por el personal judicial que atiende en ocasiones sus informes.

En cuanto a la prevención considera básico trabajar desde la familia, en la transmisión de los valores fundamentales de convivencia y relación entre las mujeres y hombres.

Como asignatura pendiente destaca la **falta de asistencia de los padres y madres a las reuniones** de formación, por ejemplo a las de educación sexual. Sí asisten mayoritariamente a las de orientación de sus hijos e hijas. "Estamos muy ocupados/as que no tenemos tiempo para lo más importante".

Piensa que Elgoibar es una población con un nivel socioeconómico y cultural medio –alto, hay mucho trabajo al tratarse de una zona industrial. El índice de paro es bajísimo. En la actualidad se están impartiendo cursos de formación a población inmigrante para lograr su inserción laboral.

Añade que el profesorado en general no conoce la realidad en torno a esta lacra con las mujeres y su entorno. "Yo porque estoy trabajando con ellas, si no, no me enteraría de lo que pasan las víctimas. Ellas en muchas ocasiones aunque dispongan de teléfono que les proporciona la Ertzaintza, viven aterrorizadas, con miedo real y miedo traumático, ansiedad, están hipervigilantes ante cualquier hecho

extraño a su alrededor, temen cambiar el billete de cinco euros, comprando los yogures más baratos o acudiendo a cáritas para alimentarse ella y sus criaturas, son perseguidas por sus maridos, en sus puestos de trabajo, les controlan el dinero, y obstaculizan sus relaciones familiares y sociales. Incluso la relación que mantienen con la trabajadora social y la mía no es del agrado de sus maltratadores”.

## **B) PSICÓLOGA DE LA IKASTOLA**

La psicóloga está realizando labores de orientadora en la Ikastola desde el año 1982. Este centro es integral, abarca desde guardería hasta el bachillerato, todas las edades. Tienen doscientos alumnos/as fundamentalmente de Elgoibar y también de un barrio, Altzota.

### **Detección**

Las situaciones de violencia entre el alumnado empiezan a edades relativamente tempranas, en quinto y sexto de primaria cuando comienzan a organizarse los grupos, que sirven de referencia y tienen una gran influencia, donde las decisiones que se adoptan son las que imperan, se decide si alguien forma o no parte del grupo...

Desde el ámbito escolar ante estas situaciones de violencia siempre se ha intervenido, trabajando en tutorías. Desde Educación se ha elaborado también un protocolo a poner en práctica, que ha contribuido a que el personal educativo esté más formado.

**Los conflictos de agresividad se dan por igual entre chicos y chicas o entre el alumnado de igual sexo.** Lo que **varían son las formas**. Las chicas son más sibilinas, usan más el insulto verbal, hacer el vacío. Los chicos utilizan más la agresión física. Pero no se observan más conductas violentas del chico hacia la chica.

El profesorado aunque no ha recibido formación específica de violencia de género, en general sí está capacitado para detectar cualquier conducta anómala entre el alumnado.

### **Intervenciones**

Tras haber padecido una experiencia de acoso escolar hacia una alumna en las aulas, y habiéndose identificado los momentos de mayor acoso, que coincidían con los cambios de una clase a otra, se procuró que el grupo nunca se quedara solo, sin la presencia de un/una educadora. Se aseguraron que esos momentos críticos estuvieran cubiertos. Se habló con las familias que respondieron muy bien y con el alumnado implicado. Pero en la actualidad el acoso se ha repetido pero ya fuera de las aulas. Y el centro ha decidido comunicar tanto a los agresores como al resto del grupo que se tomarán las medidas oportunas y no se tolerará una situación semejante.

### **Prevención**

Desde principio de curso y con la ayuda de una persona técnica del Berritzegune de Eibar, se ha puesto en marcha un **programa de convivencia, de resolución de conflictos**, etc. en las horas de tutoría y dirigido al último ciclo de primaria.

Se han impartido talleres formativos de **educación afectivo-sexual**, por ejemplo, en tercero y cuarto (de la ESO) y en Bachillerato.

Desde el centro se han organizado durante algunos años, reuniones o cursos para padres y madres, pero en los últimos cursos la asistencia ha disminuido. Se ha impartido formación sobre **drogodependencias** y en la actualidad se están realizando algunos talleres para las familias, **cómo decir NO a nuestros hijos e hijas**.

En el centro también y desde Debegesa se han impartido cursos de **género a nivel laboral**, en el último ciclo de secundaria.

Se sugiere que para abordar la prevención, las personas adultas con sus conductas tanto en el centro como fuera de él, deben ser un ejemplo de convivencia y de respeto e igualdad. Y por supuesto desde las familias se debe atender una correcta transmisión de los roles en la educación.

### Coordinación

Trimestralmente se reúnen la dirección, jefatura de estudios, psicóloga y tutor/a con las trabajadoras sociales que hacen intervención con las familias, para trabajar en común los casos. Si sucede algo anómalo mientras, se mantiene contacto telefónico con los servicios sociales del Ayuntamiento.

Se mantiene también contacto con el centro de salud mental de Eibar, con la psicóloga, ya que allí están siendo tratados menores de la Ikastola. Asimismo el Berritzegune colabora en los casos que es preciso, con alumnado inmigrante, por ejemplo.

Tuvieron un caso de maltrato físico claro de progenitores hacia la menor, en el que el centro puso la información a disposición de los servicios sociales, quien derivó a su vez a la Diputación que puso en marcha el programa de intervención familiar, antes de trasladar el caso al juzgado de Eibar. Así en coordinación tanto las trabajadoras sociales, educadoras, psicóloga, pediatra y enfermera (del centro de salud) con el personal técnico de la Diputación se hizo la intervención con la familia, la cual no puso ningún impedimento, ni tampoco negaron los hechos.

Así en los casos de cambio de residencia de una familia, este Ayuntamiento ha traspasado la información correspondiente al nuevo municipio.

## **C) DIRECTOR DEL CIP**

El director lleva en el centro de Elgoibar 11 años pero trabajando en ese ámbito desde el año 89. Forman un equipo base de 5 profesionales.

El CIP, Centro de Iniciación Profesional, es un programa dirigido a población juvenil de 16 años cumplidos, y pueden estar hasta los 20 aproximadamente. Pero en el Bajo Deba trabajan hasta los 18 años, de modo que de 16 a 18 se trabaja en el CIP, y si alguien no quiere seguir formándose dentro de la no reglada, podría seguir en Eibar en la Escuela Taller.

El CIP plantea dos cursos, uno de iniciación y uno de profundización. Trata de formar de cara al mundo profesional, pero el objetivo principal no sólo es la inserción laboral, sino **la recuperación como**

**persona**, con la posibilidad de poner los medios para que pueda incluso llegar a sacar el graduado escolar dentro del propio CIP. Todo ello en colaboración con la EPA, que puede certificar esa titulación.

A través de los talleres, hay una serie de áreas que están presentes. Hay un área que es FOLS, Formación y Orientación Laboral y Social. En el primer curso, la orientación laboral prácticamente no la llevan a cabo, **el elemento social, el elemento de convivencia** es el primero que se trabaja. Convivencia entendida desde el maltrato, dificultades, resolución de conflictos. También se trabajan elementos de **sexualidad, elementos de consumos, reducción de riesgos** en consumos. Se preparan también actividades de tipo lúdico, al mes una actividad lúdica y una salida de tres días al año. También trabajan todo lo que es el aspecto académico todos los días de doce a catorce horas.

Disponen de esos grandes bloques: taller, FOLS y el elemento instrumental o académico. Hay una tutoría de seguimiento bastante importante, incluso de lo que acontezca fuera del centro también, en coordinación con educadores/as y servicios sociales.

El alumnado procede de toda la comarca, de Placencia, Eibar, Mendaro, Mutriku, Deba, e incluso de Azkoitia.

Hay otro proyecto dentro del CIP con menores de 16 años, y con programas complementarios y a éste acude alumnado desde Zumaia, Zarautz, Elgeta.

En total cuentan con 105-110 alumnos y alumnas en total.

### DetECCIÓN

**No disponen de personal administrativo por lo que tampoco llevan una estadística** de los casos atendidos. Pero afirman que todos los años hay situaciones en el centro, es continuo.

También se dan casos de **jóvenes agresores con sus familias**. Cada vez más. Cuando hay una historia de ese perfil, tienen su propia red. Se coordinan incluso con el departamento de menores de Donostia, con la juez directamente, y se toman las medidas oportunas tanto a nivel legal, a nivel de orientación, con la Diputación, con personal educador de pisos, etc.

En el área de FOLS se utilizan dinámicas de resolución de conflictos y a través del taller de sexualidad se detectan muchas situaciones de maltrato. Uno de los instrumentos que facilita el disponer de la información, es que son las mismas personas las que desarrollan todas las áreas.

Reconocen muchos casos de **abandono familiar**, en el sentido de no hacer el seguimiento educativo al hijo e hija, no asistir al centro, etc. Hay casos de menores de 16 años que no acuden a las clases y no hay ninguna respuesta por parte de esas familias. Es el propio CIP con los y las educadoras de calle quienes tratan de localizarle. "Las madres están emocionalmente muy mal, con la autoestima muy baja y esto dificulta atender adecuadamente a sus criaturas".

Para realizar la detección es de gran ayuda el que alumnado del CIP frecuente el gazteleku del pueblo o mantenga relación con los educadores/as de calle, con quienes se reúnen al inicio del curso y luego trimestralmente o cuando se considera necesario.

## Coordinación

**No hay un protocolo ágil.** Hay un proceso muy lento, cuando ha habido alguna situación así, han estado cuatro meses hasta que se pone en marcha un protocolo de actuación con una familia en situación de maltrato. Y después **los seguimientos de los casos son muy escasos e ineficaces.**

En ocasiones perciben **falta de coordinación con los servicios sociales municipales**, que no traspasan la información al CIP, o el personal está de baja, todo ello dificulta el trabajo con la persona en cuestión. Y desde que se detecta y se empieza a hacer la valoración desde Diputación y pone en marcha el equipo de intervención pasa demasiado tiempo. "Hay que mejorar la red, eso lo tenemos claro: personal educativo, educadores/as de calle, del CIP, servicios sociales, los Gaztelekus, los equipos de psicología de Diputación, juzgado de menores, tiene que ser una coordinación inmediata".

La coordinación dentro del centro es total entre el equipo de profesionales, porque lo consideran imprescindible.

## Recursos

**Cuentan con bastante alumnado inmigrante.** Este año 11 ó 12 personas. A veces resulta este número elevado porque cuando llegan no conocen el idioma y **no se cuenta con personal traductor** para ello, exceptuando una persona del equipo que lleva tres años aprendiendo árabe. Se procura trabajar en grupo el aspecto del idioma.

En ocasiones una alumna hace de intérprete porque no tienen otros recursos para comunicarse, y aunque lo han solicitado en varias ocasiones no han obtenido respuesta alguna. "Somos enseñanza no reglada. Pero somos quien dispone del alumnado más conflictivo y con más posibilidad de que se encuentren en un entorno violento".

El alumnado en los casos que lo precisa, sí dispone de **apoyo psicológico, pero no resulta eficaz**, porque suelen interrumpir su asistencia. En su opinión debiera haber un mecanismo que obligase a acudir a este recurso y que no sea de forma voluntaria.

## Intervención

Se han detectado bastantes casos de violencia intrafamiliar entre el alumnado. A veces disponen de esta información a través de servicios sociales al comienzo del curso.

En algunos casos cuando ya se está trabajando con intervenciones familiares, se coordinan con el equipo de intervención para aunar y hacer un seguimiento del caso mensual, trimestralmente o según la necesidad y se plantean unas pautas de trabajo, solicitando a los psicólogos/as la mejor manera de actuar desde el CIP.

El hijo es una víctima pero también potencialmente un maltratador en el futuro, por eso es importante que una vez detectado el caso se trabaje con la familia. Casi siempre se contacta con la madre porque el padre o tiene una orden de alejamiento o no vive en el domicilio. Pero la mayoría de las veces ellas ya han perdido la capacidad de autoridad, el joven no dispone de un referente claro y válido en su casa. Resulta complejo trabajar con la familia o alguien de su unidad convivencial, porque generalmente no hay un reconocimiento del maltrato.

También trabajan con el o la joven: crean una especie de colchón o de espacio en el cual pueda integrarse y empezar a mejorar su propia autoestima.

Detectan en algunas ocasiones entre el alumnado situaciones de maltrato como tal: Por lo menos en este CIP y en el área de FOLS desde el comienzo se empiezan a tratar cuestiones que son de convivencia, de detección, etc. Luego se elaboran fichas, se trabaja en grupo, recogen información de cómo vive cada joven., se interviene inmediatamente. Si es necesario se paraliza cualquier otra actividad que esté realizando "¿Por qué para qué queremos tener un carpintero que sea un genio? Paramos y empezamos la intervención. ¿Cómo? Individual y familiar, inmediatamente".

### Formación

**Formación sí tiene el equipo del CIP.** "La pregunta es ¿para qué queremos más formación si tenemos todas las redes como las tenemos?"

El equipo educativo sí ha recibido formación **sobre detección del maltrato**, y se realizó el último curso en el Berritzegune de Eibar. Acudió prácticamente todo el equipo. Así también hay cursos en relación al tema **de convivencia**.

### Prevención

Se debiera establecer una buena red que ayudase a favorecer el **traspaso de la información**, y con actuaciones inmediatas, que reconozca las diferentes carencias que pueden afectar a un mismo individuo.

"El trabajo está siendo de alguna manera al revés de cómo creemos que tendría que ser. En vez de ser de las instituciones hacia aquí, está siendo de aquí a las instituciones".

Hay reuniones periódicas con las familias al inicio, y trimestralmente también se les pasan los informes, así como en los casos que se considere necesario.

### Otras apreciaciones

Son individuos que llegan con un rol y una máscara muy dura, que les cuesta abrirse, muy desestructurados, con unas actitudes y unos compromisos personales desastrosos.

El maltrato que padece la madre, sus hijos e hijas también lo padecen, psicológicamente por lo menos.

En algunos casos sí reproducen conductas de tipo agresivo, muy faltones, con mucha imaginación, mucha fantasía. En ocasiones también han percibido el papel tan importante que desempeñaba el hijo de apoyo a la madre. Y en otras un menosprecio hacia ella tremendo. Cuando es chica, generalmente en los casos de maltrato, su reacción es de desprecio hacia la madre, bastante importante.

Se encuentran a menudo con chicos agresores que lo son más aún con sus madres, que a su vez han sido víctimas de su pareja en ocasiones y además conviven con la nueva pareja de su madre que también ejerce maltrato hacia ellos. Así les falta un modelo en casa.



Sentirían satisfacción con que el alumnado asistiera al centro con una mínima normalidad, eso ya es un éxito para el CIP. “Lo mínimo, que es levantarse, coger el medio de transporte, llegar con todos los materiales. Que estuviera presente. Una vez conseguido eso, el siguiente objetivo: Que se ponga a hacer algo y que se dé cuenta de que está mejor. Disminución del número de conflictos, roces. Cualquier cosa que sirva para mejorar la situación. Porque generalmente son jóvenes que tienen dificultades de asistencia, tienen dificultades para asunción de roles, porque muchas veces están en dos casas o en tres. No saben ni dónde tienen la ropa. Y cuando vienen al centro les falta el boli, o el cuaderno, o vienen sin nada”. Hay una dificultad de seguimiento dentro de su propia familia que se extiende hasta el centro y a todas las actividades del día.

#### 2.1.4. CONCEJALA DE HACIENDA Y CONCEJALA DE BIENESTAR SOCIAL

La Presidenta de la comisión de Hacienda desde julio de 2007, se ocupa también del Plan Interno de Igualdad de Oportunidades creado en el año 2007. Así también la Concejala de Servicios Sociales se incorporó en Julio pasado.

Afirman no conocer los casos que en materia de violencia de género se hayan producido en el municipio. Se trata de una información sensible que no trasciende. La Concejala de bienestar social no cree que esta problemática sea significativa en Elgoibar, no porque no existan casos, sino porque no salen a la luz pública. En cambio piensa que este municipio ha estado más vinculado a la droga.

##### Fortalezas

- o Se ha realizado un **Plan de Igualdad** interno en el Ayuntamiento y para su elaboración participó todo el personal político y funcionario, al cual se le impartió formación en materia de igualdad, así como al nuevo equipo político que conforma la corporación municipal. En la actualidad el Plan aún no se ha puesto en marcha, aunque sí se hacen las reuniones en Debegesa con los cuatro o cinco municipios del Bajo Deba, (excepto Eibar porque tiene ya su propia estructura), y en la última reunión recogieron cuestionarios para que cada Ayuntamiento recabara información a partir de indicadores de todo tipo, de educación, deporte...Se enviaron los resultados de aquellos indicadores y tras la elaboración de este **diagnóstico de violencia de género** se retomará el Plan.
- o Se **dispone de un piso municipal** en Elgoibar, pero la estancia no puede ser superior a tres meses y está pensado para casos de emergencia y dirigido a toda la población en general. No está custodiado por lo que no resulta seguro para las mujeres víctimas, pero sí soluciona la situación de urgencia puntual que padezca.
- o Las mujeres cuentan con **asistencia psicológica y jurídica** dirigida desde los servicios sociales.
- o Desde la Concejalía de Bienestar Social se considera que las tres trabajadoras sociales en la actualidad tienen la formación adecuada para atender esta problemática. Afirman desconocer si el resto de agentes, policía, centro de salud han recibido formación específica.

### **Debilidades**

- Manifiestan desconocer si se hayan hecho campañas de prevención, sensibilización o información en torno a la Igualdad y Violencia contra las Mujeres desde el Ayuntamiento. Si hubo una propuesta de realizar una concentración pública desde el Ayuntamiento en los casos de asesinatos a mujeres víctimas por maltrato, pero no se ha llevado a efecto.
- Perciben desde Bienestar Social la falta de acuerdo entre servicios sociales y Policía municipal. Se lamentan ambos ámbitos de no disponer de la información de los casos.
- Las trabajadoras sociales han trasladado sus argumentos a concejalía, basándose en el secreto profesional y así evitar que trascienda la información en un pueblo tan pequeño.

### **Otras Consideraciones**

Consideran muy importante el disponer de un Protocolo de actuación con las víctimas de violencia sexista, donde la coordinación interdepartamental se hace necesaria.

En Elgoibar con una importante acogida de población inmigrante, observan que en estas familias extranjeras y en familias desestructuradas en general, confluyen varios factores: falta de recursos económicos, empleo precario, problemas escolares de sus criaturas, y con un mayor número de situaciones de violencia doméstica y contra las mujeres. Aunque estas mujeres suelen acudir a los servicios sociales a solicitar ayuda económica primordialmente, no manifiestan la situación de maltrato que padecen en las primeras visitas.

No sólo hay que incidir en la prevención desde los centros escolares, desde edades tempranas, sino también debe ser la propia familia el eje fundamental en la transmisión de valores y habilidades de resolución de conflictos, habilidades sociales, etc.

Consideran importante trabajar la atención psicológica con menores que padecen violencia intrafamiliar como víctimas que también son.

### **2.1.5. HAIZEA EMAKUME TALDEAK**

Colaboran en este diagnóstico la Presidenta y la Tesorera de la agrupación.

La asociación lleva funcionando desde 1996 y cuentan con 150-160 mujeres socias aproximadamente. La mayoría son de Elgoibar, aunque hay alguna mujer de Deba y de Eibar. La edad de las mujeres que componen la asociación oscila entre 40 y 60 años.

No hay mujeres inmigrantes en la asociación. alguna mujer migrante ha realizado algún acercamiento a la asociación por recomendación desde el Ayuntamiento.

Piensen que en el municipio la problemática de la violencia contra las mujeres se mantiene oculta. No obstante han conocido casos de mujeres víctimas de maltrato, a las que les han recomendado acudir a los servicios sociales municipales.

### **Programas**

A la hora de planificar actividades, se organizan entre cinco o seis mujeres y se distribuyen entre ellas lo que puede ir haciendo cada una, ya que no disponen de mucho tiempo porque trabajan fuera de casa también.

En algunas actividades que organizan quisieran contar con la participación de los hombres, pero no suelen acudir.

- ❖ Han realizado conferencias sobre sexualidad, la felicidad, salud a través de la alimentación, cursos de desarrollo personal, empoderamiento, eneagrama, etc.
- ❖ Vídeo-forum con películas de mujeres, realizadas por mujeres.
- ❖ Cursos de cocina, a los que han asistido algunos hombres.
- ❖ El día 8 Marzo presentan una exposición con trabajos hechos por mujeres: cuadros, tapices, ...
- ❖ Aunque lo que más demandan las mujeres son las excursiones, salidas al cine, al teatro, baile,.. Al curso de sevillanas acude mucha gente, incluso algunas no son socias.

Reciben subvenciones de Emakunde y para ello sí tienen que presentar las acciones a realizar para la promoción de la mujer.

Han intentado atraer a gente más joven, y han intervenido con la Gazte Asamblada para participar en algunas actividades el 25 de Noviembre, concentración ante el Ayuntamiento en silencio entre otras. A la cual acudió muy poca gente y nadie representando al consistorio.

### **Sugerencias**

El Ayuntamiento no cuenta con esta asociación como colectivo de mujeres de Elgoibar, aunque surgieron incluso por iniciativa de bienestar social que impulsó y motivó a su creación. Pero se encuentran perdidas y desinformadas porque tampoco desde Emakunde les llega información alguna. Se mantiene la asociación por la ilusión e inquietud de cuatro mujeres que luchan por seguir organizadas.

Creen que desde el Ayuntamiento no se realiza ninguna formación en cuestión de género, sobre desarrollo personal, autoestima, violencia de género, empoderamiento, etc. Piensan que sería positiva la creación de un área de la mujer.

Confiesan la falta de concienciación por parte de las mujeres en general, que necesitan información, formación sobre la igualdad de oportunidades. "Igual se podría incorporar como una asignatura más en los colegios, para que la juventud se vaya concienciando. Y desde ahí se vayan respetando. Y

respetando las diferencias. Y sobre todo potenciando las cualidades de las mujeres y que ellas vayan aprendiendo a desarrollarlas. Tú sí que vales-sería el lema". La educación no debe basarse en la competitividad entre mujeres y hombres. "No copiar el patrón de los hombres, las mismas pautas, porque al final caemos en una educación patriarcal".

## 2.1.6. MUJER USUARIA DE LOS SERVICIOS

Es una mujer de 36 años, embarazada de su primer hijo, y en la actualidad comparte su casa con sus progenitores.

Está divorciada actualmente. En cuanto a la formación académica es licenciada en Filología Hispánica pero se encuentra en el paro sin cobrar ninguna prestación por desempleo. Está a la espera de recibir la renta básica de inserción del Gobierno Vasco.

Cuenta cómo ha sido víctima de un maltrato psicológico, por lo que terminó llamando a emergencias 112, por las amenazas de muerte recibidas por parte de su pareja. Así intervino la Ertzaintza.

### **Resultados**

Considera que los servicios sociales le han apoyado y animado, aunque reconoce que las ayudas económicas se debieran gestionar con más rapidez, así como agilizar los trámites de solicitud de ayudas.

También considera que la información se la han dispensado con claridad y el trato por parte de las trabajadoras sociales ha sido extraordinario. Se le derivó al servicio de asistencia psicológica que la atendió durante 3 meses y del que cree resulta necesario y de gran estímulo para superar lo vivido.

Así las declaraciones en la comisaría de la Ertzaintza y al día siguiente ante la jueza de Eibar, le resultaron largas y detalladas, y que se repiten excesivamente. Lo recuerda como un gran esfuerzo, en un momento especialmente difícil. La declaración en la Ertzaintza duró unas cuatro horas.

Anima a las mujeres a que denuncien y que no soporten lo que ella ha sufrido.

## 2.1.7. POBLACIÓN

Datos poblacionales de Elgoibar desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Bolivia	31	57	88
Portugal	48	26	74
Colombia	16	22	38
Marruecos	24	10	34
Brasil	6	20	26
Ecuador	14	11	25
Pakistán	15	2	17
Venezuela	7	4	11
Ucrania	6	3	9
Italia	4	2	6
Cuba	1	5	6
China	2	4	6
Rusia	3	2	5
Rumania	3	1	4
México	0	4	4
Francia	2	1	3
Honduras	1	2	3
Argentina	3	0	3
Reino Unido	1	1	2
Senegal	2	0	2
El Salvador	1	1	2
Nicaragua	0	2	2
Perú	0	2	2
Belgica	0	1	1
Bulgaria	0	1	1
Hungria	0	1	1
Irlanda	1	0	1
Paises Bajos	1	0	1
Alemania	1	0	1
Argelia	1	0	1
EE.UU	1	0	1
Panamá	0	1	1
República Dominicana	0	1	1
Paraguay	0	1	1
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>188</b>	<b>383</b>
Población Elgoibar	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>5.463</b>	<b>5.430</b>	<b>10.893</b>

# SORALUZE

### TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO

SERVICIO Y/O RECURSO	PERSONAS ENTREVISTADAS
Policía Municipal	Iñaki Arriaga (Jefe de la Policía)
Servicios Sociales	Irantzu Benito (Trabajadora Social)
Personal Político	Larraitz Lacuesta (Teniente de Alcalde y Concejala Área de Mujer)

---

## **II. RESULTADOS**

***Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes***

---



## 2.2.1. POLICÍA MUNICIPAL

El jefe de la Policía Municipal lleva trabajando en la comisaría de Soraluze desde hace 26 años.

### Perfil de las víctimas

La edad de la mayoría de las mujeres que se han atendido por maltrato, es de 27 a 40 años. Sólo recuerda un caso en el que la víctima estaba en la franja de los 50 años.

Del total de casos que conoce, piensa que un 25% pueden corresponder a mujeres inmigrantes.

### Recursos

**Faltan recursos humanos** porque en plantilla son cinco agentes y **no tienen ninguna mujer**. Y en determinados momentos sólo hay un agente de servicio y si se produce una situación de gravedad están desbordados. Por eso el recurso de la Ertzaintza les resulta muy beneficioso para su trabajo en general, se trate de violencia de género o de otro tipo.

No trabajan en turno de noche.

### Intervención

Ante casos graves, procede la detención del maltratador (Ertzaintza – Policía Municipal), realizándose la primera atención a la víctima.

Se ponen en contacto con la Ertzaintza con base en Bergara (tienen una unidad especializada en el tema de maltrato), y si hay lesiones se acompaña a la mujer al centro de salud. El traslado a la mujer a la Comisaría de la Ertzaintza en Bergara, para interponer la denuncia, se procura hacerlo con la mayor discreción posible (Agentes no uniformados).

Allí le leen las correspondientes citaciones para el juicio rápido y se le informan de las medidas de protección y del proceso en general, así como de sus derechos, etc. Si desde el juzgado se concede alguna orden de protección a la víctima (el partido judicial es Eibar desde hace unos 15 años) les llega la información a la Policía local.

El seguimiento de los casos es más fácil porque al tratarse de un pueblo pequeño se tiene conocimiento de quién es la víctima y quién el maltratador. Si en un primer momento se produce un incumplimiento de la orden de alejamiento, llegan incluso a informarle a quien la desatienda, de lo que implica quebrantarlas. Se reconoce la dificultad de mantener las distancias que contemplan la sentencia, por el tamaño de la localidad. Sólo recuerda haber tenido un caso de incumplimiento por parte del agresor de una orden de alejamiento y cuando esto acontece, lo ponen en conocimiento de la Ertzaintza de inmediato.

No tiene registros de los casos de violencia de género atendidos desde sus dependencias, pero afirma que son pocos. Recuerda que pueden ser 10 casos en ocho años aunque reconoce que en la actualidad se denuncian más los casos de maltrato que antaño, las mujeres están más concienciadas “aun así seguro que hay situaciones en la sombra, que no trascienden”.

De acuerdo con informe “Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)” del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Soraluze se produjo 1 caso de violencia doméstica en el año 2006 y 8 en el año 2007, siendo estas agresiones realizadas por el cónyuge o análogo de la víctima en 6 de los casos en 2007. No se tiene constancia de delitos contra la libertad sexual ocurridos en el municipio en ese periodo.

Al observar las victimizaciones de mujeres por violencia doméstica según la edad de la víctima, podemos comprobar lo siguiente:

	2006	2007
De 12 a 17 años	-	1 / 1
De 18 a 22 años	-	1 / 1
De 23 a 27 años	1 / -	-
De 28 a 32 años	-	1 / 1
De 33 a 39 años	-	1 / -
De 40 a 49 años	-	3 / 3
De 50 a 59 años	-	1 / -
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Número de victimizaciones / victimizaciones realizadas por cónyuge o análogo

De las víctimas del 2007, podemos destacar que 3 de ellas eran nacionales, 4 eran oriundas de alguno de los 27 países miembros de la U.E. y 1 provenía de América, al igual que la única víctima de 2006.

En cuanto a la tipología del delito o de la falta, diferenciamos las agresiones de la siguiente forma:

	2006	2007
<b>Lesiones</b>	-	<b>1 / 1</b>
Malos tratos en el ámbito familiar	-	1 / 1
Lesiones	-	-
<b>Tortura y contra la integridad</b>	<b>1 / 1</b>	<b>5 / 3</b>
Malos tratos habituales en el ámbito familiar	1 / 1	5 / 3
<b>Contra la Administración de Justicia</b>	-	<b>2 / 2</b>
Quebrantamiento medida de seguridad, cautelar, condena, etc.	-	2 / 2
<b>Total delitos</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Total faltas</b>	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Número de agresiones por tipo / Agresiones realizadas por cónyuge o análogo

Normalmente son las propias mujeres las que acuden a la comisaría de la Policía local a relatar su situación.

### **Coordinación**

El contacto con los servicios sociales es continuo, y la relación con las trabajadoras sociales es directa y fluida. "Son compañeras". Si tienen conocimiento de algún caso se lo trasladan a bienestar social, y aunque no hay un protocolo predeterminado, hay buena voluntad y se interviene conjuntamente.

Con el centro de salud tampoco existe un protocolo de actuación establecido pero cuando es preciso se trasladan la información por ambas partes. Reconoce no haber tenido ningún caso derivado por el personal sanitario.

A Alcaldía se le traspassa la información de los casos asistidos prácticamente a diario porque hay un trato directo y cercano.

### **Formación**

Han realizado cursos de formación en esta materia en la academia de Arkaute. Y explica cómo en todos los casos que hay maltrato físico, previamente ha existido un daño psicológico. La culminación del maltrato es el físico. Primero empiezan los insultos, "eres esto, eres lo otro... Y al final terminan levantando la mano. El proceso de maltrato físico – perdón, tiempo de reconciliación y vuelta al maltrato físico- cada vez es más corto.

### **Sugerencias**

Aunque considera que el servicio de la Policía debe ser fundamentalmente preventivo, además es represivo y en multitud de ocasiones ejercen de educadores sociales en general, con víctimas de maltrato, personas mayores, etc.

Cree que favorecería a las víctimas el hecho de que pudieran ser atendidas por una mujer en la comisaría, mejoraría la atención personal.

Es un éxito el de se decidan a dar el paso de denunciar una situación que de ninguna manera se puede aceptar. Y el éxito es poner fin a ese maltrato. Se debiera de informar más a las propias mujeres, y formarlas porque afirma estar convencido de que cuando un hombre ha pegado a una mujer, se va a repetir en el tiempo y en ocasiones las mujeres disculpan esas conductas.

El jefe de Policía pertenece a la Asociación de Jefes de Policía de Euskadi, y dice que lo que pretenden (no sólo para violencia contra las mujeres) es crear unos protocolos de actuación que ayuden a conocer cómo actuar en los casos que se presentan.

## 2.2.2. TRABAJADORA SOCIAL

### Perfil de las víctimas

No hay demasiados casos reconocidos en el municipio, que es un pueblo pequeño y esto dificulta el que las mujeres acudan a informarse con libertad.

Pero normalmente son mujeres de 25 a 40 años y con criaturas a su cargo las que acuden a solicitar información y ayuda a servicios sociales. Aunque según la técnica, habrá muchos más casos de maltrato psicológico entre las mujeres de edad más avanzada y que dependen económicamente de sus parejas.

En la actualidad tienen abiertos cuatro casos, de los cuales ninguno corresponde a mujer inmigrante, aunque se han dado situaciones en el pasado.

En alguna ocasión al problema de violencia de género, se suma la adicción a alcohol u otras drogas.

También han intervenido en un caso de maltrato psicológico de un menor de 12 años hacia su madre, que se encontraba separada ya de su pareja.

### Intervención

A las mujeres maltratadas que acuden a los servicios sociales se les informa de los recursos existentes, prestaciones económicas, así como de la asistencia psicológica. Para optar a las ayudas económicas, deben haber interpuesto una denuncia al maltratador previamente.

Las víctimas interponen la denuncia en la comisaría de la Ertzaintza de Bergara, y los trámites judiciales se efectúan en Eibar.

### Coordinación

En el caso en que la víctima hubiera interpuesto denuncia, la trabajadora social se pone en contacto con la Ertzaintza o con el juzgado, para conocer la situación del caso.

Generalmente las víctimas que acuden a servicios sociales, llegan tras haber sido derivadas por la Ertzaintza, o tras haber utilizado los teléfonos de ayuda que proporciona el Gobierno Vasco. También se han dado casos de mujeres que han acudido a la trabajadora social tras haber recibido ayuda psicológica de profesionales privados.

Según la trabajadora social, mantienen una buena relación profesional con el centro de salud aunque no han recibido derivaciones provenientes del ambulatorio de Soralue, "quizás porque no ha habido detecciones o porque la propia víctima no ha permitido al personal sanitario que traslade la información".

En general la coordinación con el ámbito educativo y sanitario es satisfactoria.

## **Recursos**

La asistencia psicológica se presta desde la Diputación, no es un recurso municipal y en la actualidad ya no disponen de asistencia jurídica como anteriormente.

Disponen de una vivienda de acogida temporal para las mujeres maltratadas y sus menores que tienen que abandonar su domicilio, pero está en Eibar. Allí pueden permanecer 3 meses que podrán ser prorrogables si así se determinara. Este recurso es a nivel comarcal.

A nivel municipal cuentan con un piso de emergencia dirigido a toda la población, para los casos de urgencia que se den. Pero esta vivienda no resultaría segura para una mujer maltratada, puesto que su ubicación es conocida en el propio municipio.

Actualmente tienen subcontratado el servicio de intervención socioeducativa, que trabaja con menores.

## **Prevención**

Desde Eibar reciben información de las jornadas, talleres, etc. que se van a organizar desde aquel municipio. Pero en Soraluze lo que se conoce son las campañas informativas que se presentan desde Diputación y Gobierno Vasco principalmente.

## **Sugerencias**

Las trabajadoras sociales afirman sentirse saturadas de trabajo y sin la formación necesaria, por lo que consideran sería necesaria la contratación de una técnica que se ocupara del área de mujer, al menos media jornada.

También resalta la necesidad de trabajar la prevención desde educación y desde el propio Ayuntamiento.

### **2.2.3. TENIENTE ALCALDE Y CONCEJALA DE MUJER**

Empezó en el cargo en la última legislatura del año 2007, en el pasado mes de julio y tiene a su cargo las comisiones de deporte, juventud y cultura, además de la de mujer. Anteriormente estuvo en la oposición durante dos años. También es profesora en una Ikastola de un municipio cercano.

No conoce el número de casos que se habrán asistido desde los servicios municipales y piensa que siempre se conocen menos casos de los que realmente son por tratarse de un pueblo muy pequeño.

Se ha producido recientemente un caso de agresión sexual por parte de un ex cónyuge y ha sido muy evidente porque la víctima iba con collarín y con la nariz rota. Este caso ha servido para visibilizar más los casos de violencia contra las mujeres.

## **Actuaciones**

- Desde el gobierno municipal, son conscientes de la necesidad de difundir la información a la población, "pero casa por casa" para trabajar la prevención de la violencia contra las mujeres, ya que los medios de comunicación nunca llegan a todo el mundo de la misma manera.

- Entre sus objetivos está el buzonear determinados folletos informativos referentes a esta problemática, pero formando al personal del Ayuntamiento previamente. En el pasado sí cree que se ha difundido ya información de dónde recurrir en caso de ser una víctima de maltrato.
- Pretenden trabajar con los centros escolares, con el instituto sobre todo, porque cada vez hay gente más joven que mantiene ese tipo de conductas de agresión, violencia. Asimismo consideran importante valorar con los centros los programas de que disponen para abordar la prevención, etc. Aprecia en su labor docente más tendencia a la agresividad entre el alumnado, pero no por género en particular.
- A su grupo político le parece fundamental la creación de la comisión de mujer y quiere valorar qué recursos se pueden ofrecer de asistencia psicológica y jurídica a las víctimas en el mismo municipio. Considera importante elaborar un protocolo de actuación con las víctimas.
- Con motivo del 25 Noviembre realizaron un programa con diversas acciones: encartelada en la que participaron todos los grupos políticos, dos películas (acudieron 10 personas) y una charla a la que acudió poca gente (desde Berdindu). "Hay que hacer las actividades por sectores: tercera edad, juventud, ..."

### Formación

El personal del Ayuntamiento, técnico y político ha recibido un curso sobre Igualdad de oportunidades de tres horas de formación organizada desde Debegesa e impartida por la Consultoría Murgibe en la que participaron partidos políticos de cuatro o cinco Ayuntamientos. Se manifiesta la falta de sensibilización de algunas personas, en concreto de mujeres, ante esta problemática.

Sin embargo **falta mucha formación y sensibilización** en general. Por ejemplo no se es consciente de problemas como la iluminación de las calles o de la necesidad de suprimir los subterráneos, para mejorar la seguridad de las propias mujeres.

### Recursos

- **Lamenta la falta de asociaciones** en el municipio que ayudarían a acercarse a la ciudadanía. Hace varios años empezó a funcionar Soraluzeko Emakume Taldea y durante un tiempo tuvo bastante fuerza. Participaban mujeres del pueblo de distintas edades y diferentes ideologías, algo muy importante. Funcionó muy bien hasta que las personas dinamizadoras abandonaron la asociación, y así desapareció.

Hay gente que tiene contacto personal con algún grupo feminista, Bilgune feminista y presenta información a la comisión sobre charlas, películas, etc.

- El pueblo carece **de estructura, de locales**. No hay gazteleku propiamente, la juventud los fines de semana se reúnen en una sala que se supone es de exposición. El polideportivo está en obras. Sí se imparten clases de aeróbic, gimnasia de mantenimiento. Pero su propuesta en esta legislatura es que la población joven tenga un local fijo para todas las actividades que se desarrollen.

- El **presupuesto** de que disponen para esta materia **no es muy alto**. Es importante que los Ayuntamientos cuenten con ayudas económicas para luchar en torno a esta lacra.
- Hay un **piso de emergencias** para toda la población en general.
- Hay una nueva **guardería municipal**, pero resulta **pequeña** debido al aumento de la natalidad en el pueblo. También se ha incrementado el número de familias de Ecuador, Marruecos y algunas rumanas.

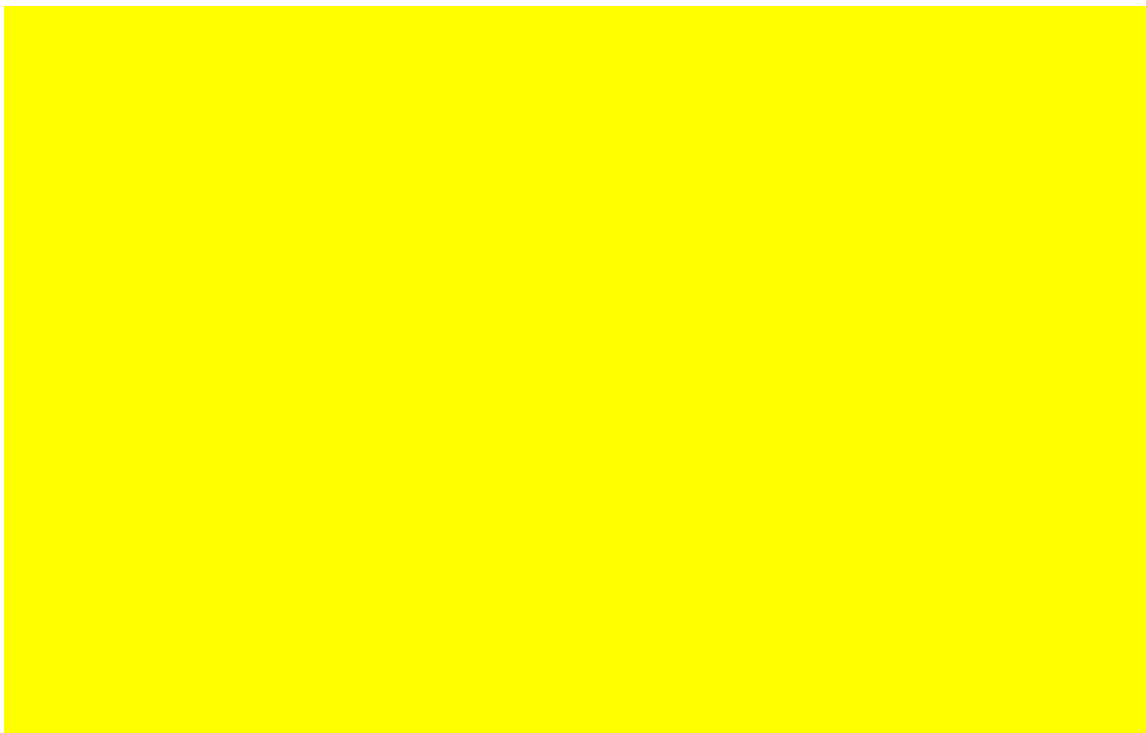
#### 2.2.4. POBLACIÓN

Datos poblacionales de Soraluze desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Ecuador	37	34	71
Marruecos	23	14	37
Portugal	7	4	11
Brasil	3	8	11
Cuba	5	3	8
Argentina	3	4	7
República Dominicana	2	3	5
El Salvador	0	2	2
Bolivia	0	2	2
Colombia	1	1	2
Venezuela	0	2	2
Belgica	1	0	1
Italia	1	0	1
Alemania	0	1	1
Argelia	1	0	1
Chile	1	0	1
Perú	0	1	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>164</b>
Población Soraluze	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>2.024</b>	<b>2.038</b>	<b>4.062</b>



# **M**ENDARO





**TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO**

<b>SERVICIO Y/O RECURSO</b>	<b>PERSONAS ENTREVISTADAS</b>
Personal Político	Irene Berasaluze (Alcaldesa) Rosi Urain (Concejala de Bienestar Social)

---

## II. RESULTADOS

*Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes*

---

### 2.3.1. ALCALDESA

La alcaldesa comenzó en Julio del 2007 en la alcaldía, y es por ello que no dispone de demasiada información sobre la incidencia de la violencia de género en el municipio.

#### **El municipio acoge a población inmigrante:**

- Sobre todo de Brasil, Ecuador, Colombia, Cuba.
- Hay una familia musulmana.
- Alguna familia rumana, ucraniana.

Desde **Bienestar Social** se ofrece:

- Asistencia jurídica –que se atiende en Eibar.
- Atención psicológica a menores y sus familias. Desde el Ayuntamiento se subcontrata un gabinete psicológico.
- Asistencia domiciliaria para personas dependientes.

El pueblo a pesar de ser muy pequeño dispone de **Centro de salud y de hospital comarcal**.

Los problemas de salud mental, se derivan a Eibar.

En el municipio cuentan con varios **centros educativos**:

- Ikastola -infantil y primaria 2-12 años. (Cree que están llevando a cabo algún plan de convivencia).
- La población se desplaza principalmente a Elgoibar para la formación de enseñanza secundaria y bachiller.
- En la actualidad no disponen de Haurreskola, aunque está prevista la apertura de una municipal.

#### **Asociaciones:**

- de madres-padres
- libre-juvenil
- de jubilados/as.

En Mendaro no hay piso de emergencia social para las mujeres. Pero en el caso de necesitarlo, se utilizaría el de Elgoibar y el piso de atención a la mujer en Eibar.

#### **Debilidades**

En Mendaro **no hay Policía municipal**. Interviene la **Ertzaintza desde Eibar** que acude tanto de patrulla como para cualquier otra intervención en el municipio.

La trabajadora social es muy celosa con su información. Le cuesta traspasar la información de las atenciones.

## **Aportaciones**

En opinión de la Alcadesa las mujeres sí tienen información suficiente. (Ella ha estado trabajando en el juzgado de Eibar en calidad de abogada). “Hay que informar a la mujer que quiere denunciar de cuáles son las consecuencias de la denuncia para su pareja, que pueden producirse órdenes de alejamiento, etc. A las mujeres se les da una información no completa y tiene que saber lo que viene después. Porque si no ocurren los incumplimientos de órdenes de protección por parte de las propias mujeres”.

“Creo que los casos reales, terribles, no son denunciados por las mujeres, esa es la triste realidad”.

Es importante dar una información completa y formación a las personas profesionales que intervienen en la atención a las mujeres.

Considera fundamental una adecuada coordinación interprofesional para favorecer una calidad en la asistencia a las víctimas.

### **2.3.2. CONCEJALA DE BIENESTAR SOCIAL**

Confirma que en el municipio de Mendaro no se han dado prácticamente casos de violencia de género. De acuerdo con informe “Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)” del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Mendaro se ha registrado un único caso de violencia doméstica, en 2007. En este caso se trataba de una mujer nacida en la CAV, de entre 33 y 39 años y que había sido víctima de malos tratos habituales en el ámbito familiar y que no mantenía una relación conyugal o análoga con el agresor.

Si bien quisieran elaborar un Plan de Igualdad de Oportunidades, en la actualidad no cuentan con los recursos económicos necesarios para su implantación, por lo que se hará en un futuro próximo.

Confirma que no disponen de Policía municipal y es la Ertzaintza quien de forma permanente realiza el cometido policial, desde enero del presente año.

### 2.3.3. POBLACIÓN

Datos poblacionales de Mendaro desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Ecuador	10	9	19
Bolivia	5	6	11
Brasil	5	6	11
Pakistán	7	0	7
Marruecos	3	3	6
Colombia	0	6	6
Cuba	3	2	5
Portugal	2	1	3
Italia	1	0	1
Eslovaquia	1	0	1
República Dominicana	0	1	1
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	<b>71</b>
Población Mendaro	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>898</b>	<b>822</b>	<b>1.720</b>



# DEBA



## TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO

SERVICIO Y/O RECURSO	PERSONAS ENTREVISTADAS
Área de Servicios Sociales	M <sup>ra</sup> Eugenia Miranda (Trabajadora Social)
Policía Municipal	Joseba Egaña (Jefe de la Policía)
Ámbito Educativo	Javier Gaztañaga (Director de la escuela)
Ámbito Sanitario	Alfredo Tapia (Médico de familia Centro Salud)
Clase Política	Virginia Salegi (Concejala de Bienestar Social)
Ámbito Asociativo	Pako Idueta y Kontxi Unamue (Arbil) Alejandro Goikoetxea y Jesús M <sup>a</sup> Salegi (Nagusilan)

---

## **II. RESULTADOS**

***Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes***

---



## 2.4.1. ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

### Recursos e Intervención

El Ayuntamiento de Deba cuenta con **una trabajadora social y una auxiliar administrativa**. La trabajadora social es la que se encarga de atender todos los casos ya sean de mujer o de infancia, juventud, drogodependencias. Ella se encarga de dar respuesta a todas las problemáticas.

Cuentan con un programa de **ayuda psicológica** que oferta la Diputación y al cual se deriva desde servicios sociales. Generalmente las mujeres solicitan el apoyo psicológico de inmediato, sin embargo hay otras que creen no necesitarlo, y luego con el tiempo recaen porque no han hecho un trabajo interior para superar aquella situación que se prolonga en el tiempo normalmente.

Este servicio psicológico lo cubre la Diputación y se solicita desde servicios sociales. Consta de 4 valoraciones y 18 sesiones que pueden prolongarse si se considera necesario. La asistencia psicológica de la Diputación atiende tanto a la víctima como al maltratador.

Todos los casos que atienden se registran pero de manera global, sin distinguir entre violencia de género, ayudas económicas, minusvalías, etc. Los casos de menores sí tienen un apartado específico.

El circuito asistencial que se dispensa dependerá de cómo y de dónde llegue el caso. Así si es la primera institución a la que llega, en principio se le recomienda que denuncie el caso, pero normalmente la realidad es que las mujeres que acuden a servicios sociales, no han asistido previamente a los servicios sanitarios, ni a la policía y por tanto no ha denunciado ni tiene intención de hacerlo, porque les cuesta mucho romper la relación.

**Normalmente son mujeres que acuden a solicitar apoyo psicológico o a conocer lo que les pueden ofrecer los Servicios Sociales si deciden abandonar a su pareja.** A las mujeres que interponen la denuncia, es la Ertzaintza quien les guía en los pasos a seguir.

**Existe un protocolo de coordinación,**

- ❖ hay un turno de oficio asistido con diferentes abogados/as para poder hacer la denuncia,
- ❖ existe alojamiento de urgencia que paga la Diputación. Se trata de una habitación en un hotel,
- ❖ existe un piso a nivel comarcal que se utiliza muy poco porque las mujeres en general, prefieren vivir en casa de algún familiar o amistades y además porque en la vivienda no se ofrece el apoyo de profesionales educadores que ayuden a reconducir su situación.

**Para la asistencia jurídica y para acceder a los alojamientos de urgencia sí es necesaria la denuncia,** pero para recibir ayuda psicológica no. Así también **para recibir las prestaciones económicas es necesario haber interpuesto la denuncia pertinente.** Y además tienen que disponer de medidas provisionales en el plazo de treinta días.

La Renta Básica resulta ser un auténtico problema en los casos en que la pareja no esté casada por ejemplo según la legislación española que tras la denuncia y en un período de treinta días obliga a que se inicie el proceso de separación para poder solicitarla, “¿le vamos a mandar a la víctima a su país de origen a qué inicie su proceso de separación? ¿o le vamos a mandar a la embajada a que empiece un

proceso que es complicadísimo, muy caro y con un poco de mala suerte muy hostil según de dónde sea?”y que además el divorcio puede suponer la pérdida de sus menores como por ejemplo en la legislación marroquí. Tendríamos que ofrecerle una solución a esa mujer sin que entre en un proceso de separación porque en ocasiones le estamos pidiendo que automáticamente renuncie a sus hijos e hijas”.

A veces trasladan a la Diputación esta dificultad ya que a todo el mundo no se le puede aplicar la Ley de la misma manera. Aunque tengan las ayudas de emergencia social (AES) que son para cubrir los gastos del piso, las mujeres tienen que cubrir unas necesidades básicas diariamente.

Tienen subcontratado el **servicio de la educadora social para trabajar con menores** que presenten cualquier tipo de malestar.

### **Detección y Derivación**

Han asistido a muchas mujeres que solicitan apoyo psicológico de los servicios sociales, o que vienen derivadas de la Ertzaintza o del centro de salud o juzgado.

En **veintitantos años que lleva trabajando** en el municipio no ha recibido casos denunciados desde la clase médica. Sí ha conocido aquellas mujeres que han acudido al servicio de urgencia y de ahí se ha pasado el parte al juzgado. Aunque el parte tendría que verse en su área, jamás ha encontrado uno.

La trabajadora dice **detectar muchos más casos de los que se registran como tal y** que se entra en contradicción entre el derecho a preservar la intimidad y mantener el secreto profesional con el deseo de denunciar un caso así. “Pero el problema es cuando la víctima no quiere seguir con el proceso de ruptura y denuncia. Entonces qué haces?. Si vas contando los casos al juzgado también pierdes la confianza de las mujeres en ti como profesional”.

### **Prevención**

Desde el Área no se han realizado campañas de información y/o sensibilización concretas. En alguna ocasión se ha emitido algún folleto informativo de los recursos existentes.

Para abordar la prevención hay que empezar por trabajar en el ámbito educativo y tener en cuenta a las mujeres inmigrantes por ser más vulnerables y estar menos protegidas.

### **Formación**

Trabajar en los Servicios Sociales en la actualidad exige dominar diferentes aspectos: legislación, exclusión social, familia y menores en dificultad, maltrato, atención a la dependencia,.... “Es decir, la excesiva especialización no es buena”.

Tiene que haber una persona profesional generalista en primera instancia, pero se necesitan otras a quienes derivar y atender con más especialización.

### **Aportaciones**

Considera que disponen de los recursos necesarios atendiendo a los casos que se denuncian y es partidaria de que la coordinación entre las diferentes áreas sea efectiva para mejorar las atenciones. No

haría falta la elaboración de un nuevo Protocolo si funcionase mejor el ya existente y se aplicase a nivel local, implicándose Policía local y servicios sanitarios.

La detección correcta de los casos del maltrato a menores depende mucho de los y las profesionales. En la mayoría de las ocasiones es inexistente o no se produce una implicación del personal técnico. Pero “¿cómo demuestras que no ha visto nada y que no ha hecho negligencia? No le puedes acusar de no ver”.

El o la profesional que detecta una situación de este tipo de maltrato atendiendo a los indicadores de violencia, lo debe dar a conocer, de manera que otras instancias se ocupen de valorar la gravedad posteriormente. En ocasiones la falta de medidas de la administración para proteger una realidad evita que se intervenga.

En su opinión además de la **falta de coordinación y el trabajo en red**, lo que haría falta es un **servicio de urgencia con profesionales** más cercano que pudiera atender a la mujer en el mismo momento en que interpone la denuncia, cuando más frágil y sola se encuentra emocionalmente. Necesita el apoyo de profesionales que trabajen con ella su aspecto más emocional en un piso adecuadamente.

El sistema de apoyo de protección no es malo aunque contenga esas lagunas, pero la asistencia jurídica y psicológica funciona bastante bien, aunque no sin dificultades.

La clase política no solicita información a servicios sociales de las atenciones realizadas, excepto de las correspondientes a la tercera edad.

**Recomienda la necesidad de establecer una mancomunidad de Servicios Sociales al que se le dotara de dinero, de poderes y de recursos.**

Se manifiesta satisfecha cuando las víctimas consiguen abandonar esas relaciones patológicas y de violencia y comienzan a reconstruir su vida.

## 2.4.2. POLICÍA MUNICIPAL

No tienen la impresión de que Deba sea un pueblo con gran problemática en esta materia. Los casos que han intervenido han sido con familias desestructuradas o también familias extranjeras. El que sea pequeño es un condicionante para conocer estas situaciones.

El Jefe de Policía relata el protocolo que siguen ante casos de violencia contra las mujeres. Puede variar si la situación lo requiere, pero lo mantienen habitualmente.

**Siempre los derivan a la Ertzaintza**, para la correspondiente denuncia, investigación y atestado. Cuando la víctima no pretende interponer denuncia, se le informa de la existencia de los servicios sociales para que acuda a solicitar información.

No se han dictado muchas órdenes de alejamiento en los casos de violencia doméstica denunciados. Y tampoco han detectado casos de violencia hacia menores, o al revés de hijos hacia madres.

Según el informe “Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)” del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Deba se produjeron 7 casos de violencia doméstica en el año 2006 y 4 en el año 2007, siendo estas agresiones realizadas por el cónyuge o análogo de la víctima en 5 y 3 casos respectivamente. En 2007 una mujer de 40 a 49 años sufrió un delito de abusos sexuales, no guardando el autor relación conyugal o análoga con la víctima.

En cuanto a la edad de las mujeres víctimas de violencia doméstica, podemos observar lo siguiente:

	2006	2007
De 18 a 22 años	2 / 2	1 / 1
De 23 a 27 años	2 / 2	-
De 28 a 32 años	-	2 / 2
De 33 a 39 años	1 / -	-
De 40 a 49 años	1 / 1	1 / -
De 60 a 69 años	1 / -	-
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Número de victimizaciones / victimizaciones realizadas por cónyuge o análogo

En relación al origen de las víctimas del 2006 4 habían nacido en el Estado, mientras que 2 eran americanas y una última africana. De los casos registrados en 2007 se recoge que 2 de las víctimas eran gipuzkoanas, 1 africana y 1 americana.

Observando la tipología del delito o de la falta, diferenciamos las agresiones de la siguiente forma:

	2006	2007
<b>Contra la libertad</b>	<b>1 / 1</b>	<b>-</b>
Amenzas	1 / 1	-
<b>Tortura y contra la integridad</b>	<b>2 / 2</b>	<b>3 / 2</b>
Malos tratos habituales en el ámbito familiar	2 / 2	3 / 2
<b>Contra la intimidad y el derecho a la propia imagen, etc.</b>	<b>1 / -</b>	<b>-</b>
Allanamiento de morada, etc.	1 / -	-
<b>Contra la Administración de Justicia</b>	<b>2 / 2</b>	<b>1 / 1</b>
Quebrantamiento medida de seguridad, cautelar, condena, etc.	2 / 2	1 / 1
<b>Contra la libertad sexual</b>	<b>- / -</b>	<b>1 / -</b>
Agresión sexual	- / -	- / -
Abuso sexual	- / -	1 / -
<b>Faltas contra las personas</b>	<b>1 / -</b>	<b>- / -</b>
Falta de lesiones	1 / -	- / -
Falta de amenazas	- / -	- / -
Falta por incumplir convenio/resolución judicial en divorcio, separación, etc.	- / -	- / -
<b>Total delitos</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Total faltas</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

Número de agresiones por tipo / Agresiones realizadas por cónyuge o análogo

## **Recursos**

**No disponen de personal suficiente** ni medios necesarios para abordar esta problemática del maltrato. Son cinco policías en total, 4 agentes y el jefe. En ocasiones hay un solo agente de servicio.

Los **locales donde está ubicada la policía son pequeños** y no reúnen condiciones de atención en intimidad, etc.

No trabajan en turno de noche.

## **Coordinación**

Reconoce que sí se hacen las derivaciones oportunas pero harían falta más seguimientos de los casos abiertos.

La Ertzaintza les transmite semanalmente todas las actuaciones vinculadas con Deba, aunque de forma general.

## **Formación**

No han recibido formación específica, y es por eso que derivan los casos a la Ertzaintza que consideran más formada. Lo que sí pueden realizar es la protección a la víctima hasta que llega la Ertzaintza.

## **Aportaciones**

El itinerario que siguen las víctimas es poco eficaz en opinión del profesional, porque en ocasiones tras varias denuncias, siguen temiendo por su vida y las órdenes de alejamiento no las cumple el maltratador. Se anima fácilmente a que denuncie la mujer, pero luego siguen desprotegidas.

Dice desconocer si hay atención psicológica a las víctimas. En cambio sí recuerda la existencia de casas de acogida que se compartían con otras mujeres.

Recomienda escuchar más a las mujeres, más que a los hombres.

### **2.4.3. CENTRO DE SALUD**

Participa en este informe un médico de familia del centro de salud. Y por su especialidad se dedica a la atención integral del y la paciente.

## **Perfil de las víctimas**

Se sorprende de la existencia de víctimas de maltrato entre población joven. Aunque se han detectado casos en todas las franjas de edad. Se conocen más situaciones de maltrato psicológico que físico, quizás por tratarse de una población pequeña. Suele haber una dependencia mayor en las parejas con esta problemática donde el maltratador también lo ha sido con sus anteriores parejas.

## **Detección e Intervención**

En ocasiones se pueden tener sospechas de maltrato en la paciente, a quien se le pregunta y así lo relata. A veces porque se detectan signos indirectos, depresión o quejas continuas, que hacen que se deduzca que esa persona no es feliz. Si se sigue profundizando la mujer termina contando lo que le pasa con su pareja.

Existe un Protocolo sanitario de Osakidetza ante los malos tratos físicos que tiene como objetivo fijar las pautas de actuación del personal sanitario ante una víctima de maltrato doméstico que acude a la consulta de un servicio sanitario, bien sea por urgencia, consulta de atención primaria o consulta de especialista. Por tanto, con este Protocolo se pretende sensibilizar a todo el personal sanitario de forma que en toda la CAPV se sigan las mismas pautas de actuación, dando información a la víctima de la violencia de género y facilitándole posteriores acciones judiciales y sociales.

Cuando se detecta un caso flagrante lo primero que tendría que hacerse es dar parte al Juzgado, hacer el parte de lesiones quiera o no la paciente. Si la paciente luego no quiere denunciar, el Juez o jueza archivará el caso. Generalmente niegan que una lesión física haya sido producida por una paliza de su compañero sentimental.

## **Coordinación**

Se está en contacto directo con la trabajadora social, no sólo si se produce un caso de maltrato (derivan e informan a la víctima de los servicios sociales municipales) sino para todo tipo de cuestiones que sea necesario, ayuda a domicilio, etc.

## **Prevención**

La prevención hay que tratarla desde la educación. Hay que educar desde el respeto mutuo entre sexos y respetando la diversidad cultural, porque va en aumento la población migrante en el municipio.

### **2.4.4. ESCUELA**

#### **Detección**

Hay más concienciación social y también en la escuela, en cuanto a lo que implica la violencia de género y quizás por eso cada vez hay menos casos en el centro y desde el ámbito educativo se trabajan programas concretos de prevención y abordaje.

Lo que sí puede darse son relaciones de agresividad entre iguales, independientemente de que sean chicas o chicos, dentro de cada grupo, y muchas veces las personas que padecen la marginación o el acoso, no se atreven a denunciarlo. Pero el profesorado en general está siempre pendiente de que no ocurran este tipo de acciones.

En los tiempos de recreo, de juego, se perciben bien los roles de las chicas y de ellos. Por ejemplo jugando al fútbol, si participan las chicas en el partido hacen de "recoge pelotas" pasando el balón a un chico y no a una compañera. No hay hoy en día tanto conflicto directo entre alumnado de distinto sexo, ya que las clases son mixtas y las calificaciones de ellas suelen ser superiores a las de los chicos.

Pero las formas de actuar son diferentes entre chicos y chicas, ellas razonan más y ellos utilizan la fuerza física.

La marginación puede darse por causas diversas: por su aspecto físico, creencias “o por el hecho de que provenga de caserío y tengan hierba fermentada y se impregne en su ropa”. Lo que se intenta es hablar con las familias para ver si pueden solucionar el problema ellas mismas.

No se han conocido maltratos físicos directos de los progenitores hacia las criaturas, y si los hubiese se derivarían a servicios sociales y de ahí a Diputación.

### Prevención

El porcentaje de alumnado extranjero es pequeño, y se incorporan en etapa preescolar, ayudándoles en el aprendizaje del idioma –euskera- cuanto antes, de dos a tres años alcanzan el nivel necesario. Se trabaja la multiculturalidad en las líneas transversales, pero a nivel general.

Los alumnos de 5º y 6º curso trabajan el **programa Nahiko**, para incidir en la prevención de la violencia de género.

El programa Nahiko es un programa escolar elaborado por Emakunde, para la prevención del maltrato entre el alumnado, basado en la experimentación, investigación y acción conjunta con el profesorado de los centros que en él participan.

El programa, se desarrolla a lo largo de dos cursos (2005-2007), se centra en el tercer ciclo de Educación Primaria, es decir quinto y sexto de Primaria (10-12 años).

Se plantea como una intervención global que se estructura en torno a los siguientes ejes:

- ❖ Formación del profesorado
- ❖ Sensibilización del alumnado
- ❖ Sensibilización de las familias

Y también tienen incorporado en el centro escolar el **programa “Osasunkume”** que es de otra asociación en el que el trabajo se realiza desde la familia, la escuela y la calle.

Se trata de ayudarles en la autoafirmación de su personalidad, en su autoestima. Quererse para que puedan querer a las demás personas.

No hay en el centro escuela de padres y madres propiamente, pero el Ayuntamiento en alguna ocasión ha impartido formación a las familias.

### Apreciaciones

Lo que se enseña en la escuela muchas veces no se aplica en la calle porque los progenitores no van en la misma línea que el centro. Se educa por ejemplo en cuidar la limpieza del entorno, no tirando papeles, pero fuera del centro escolar, descuidan esa labor. También se les enseña a relacionarse en euskera pero en la calle no lo hacen.

Hay parte del alumnado que puede sufrir rechazo cuando no comparte en sus horas libres actividades deportivas con el resto. Se podrían ofrecer para este otro grupo de jóvenes, otras alternativas. Hay que pensar que las tareas lúdicas o deportivas tienen además una finalidad, la de convivencia y donde se establecen las relaciones.

## 2.4.5. ÁMBITO ASOCIATIVO

### A) NAGUSILAN

Nagusilan es una Organización no Gubernamental, de carácter asistencial, sin ánimo de lucro, apolítica y aconfesional, integrada por cuantas personas voluntariamente desean acompañar, consolar y animar a personas mayores en situaciones de abandono, soledad o vulnerabilidad. Es interesante aclarar que la gran mayoría de sus miembros son prejubilados/as, jubilados/as, pensionistas y amas de casa; otro grupo está integrado por juventud estudiante que se prepara intelectualmente para ejercer en el campo de la psicología y la sociología.

Los principales fines de Nagusilan son los siguientes:

- Afirmar y estimular la actitud pasiva de Jubilados/as y Mayores de la Sociedad.
- Promover, programar, organizar, realizar y controlar acciones de las personas Mayores, con atención preferente a las más necesitadas.
- Contribuir a combatir la soledad de las Personas Mayores.
- Hacer llegar las aspiraciones de las personas Mayores a las distintas Administraciones.

Nagusilan tiene varios proyectos en estudio, pero su principal tarea es la de atender a personas mayores que, por sus circunstancias personales o familiares tienen problemas de soledad o abandono. Estas familias pueden residir:

- En su propio domicilio si pueden hacer vida normal, en cuyo caso, además de la atención domiciliaria, se les acompañará en sus salidas diarias.
- En su propio domicilio, si no tienen capacidad para hacer vida normal, en cuyo caso, se realizarán exclusivamente tareas domiciliarias de animación y lectura.
- En Residencias donde, de acuerdo con los/as profesionales del Centro, se llevarán a cabo las misiones de acompañamiento y animación que proceden.
- En Centros de día o similares.
- Existen otras tareas puntuales, como acompañar a determinadas personas para reconocimientos médicos, Ayuntamientos... a solventar obligaciones concretas. Ocasionalmente se realizan gestiones por cuentas de la persona interesada, siempre autorizados por ella, a veces sin su presencia, si ésta no es imprescindible.

El voluntariado está formado por toda persona física que realiza actividades de interés general social, si lo hace con las siguientes condiciones:

- De manera desinteresada y con carácter solidario.
- Voluntaria y libremente, sin relación laboral, funcional o mercantil.
- A través de organizaciones sin ánimo de lucro.
- Sin retribución económica.



- Sin sustituir, en ningún caso, servicios profesionales remunerados.

Cada persona voluntaria consensuará con Nagusilan el tipo de actividad que desee realizar, si bien la Asociación le invitará a realizar determinados trabajos en función de las características de la carga asistencial pendiente de cubrir; pero en cualquier caso, será la persona voluntaria la que decida asumir o no la propuesta presentada.

Esta propuesta contemplará las posibilidades familiares, horarias y de desplazamiento del voluntariado.

Los contratos de adhesión a Nagusilan que firma cada persona voluntaria al incorporarse a la Asociación no obligan más que a respetar el ideario y a realizar las tareas aceptada mientras lo desee, pudiéndose dar de baja en cualquier momento.

Es preciso complementar ese valioso voluntarismo con una formación adecuada en cuanto a modos de actuación en cada situación previsible. Para ello, se imparten en cada localidad unos cursillos de iniciación y especialización que permiten adquirir conocimientos muy útiles para el desarrollo práctico de las actividades. Permitirán mejorar el rendimiento personal.

Se hacen reuniones de equipo en los que se procuran hacer grupos homogéneos para poner en común las experiencias sentidas. En una forma de renovar el entusiasmo.

Las personas usuarias en Nagusilan en su inmensa mayoría son personas mayores, generalmente longevas y muy comúnmente con problemas físicos, patológicas y/o agravados por la edad, la soledad o el abandono. En general, el voluntariado deberá enfrentarse a personas con constante pérdida de su autoestima, con acusada tendencia al retraimiento, desinteresadas por su entorno.

Desde el verano del 2000, atienden en su sede de Donostia el teléfono HILO DE PLATA. Su finalidad es proporcionar la posibilidad de comunicar por teléfono gratuitamente con su equipo.

Este servicio es válido para cuantas personas llamen desde teléfonos fijos (no admite llamadas de móviles) con el prefijo 943. Funciona de lunes a viernes durante cinco horas diarias y es subvencionado por GIZARTEKINZA, Departamento de Servicios Sociales de la Diputación de Gipuzkoa.

Contemplan la posibilidad de extenderlo a otros territorios. El número de teléfono es el siguiente; 900 71 37 71

### **Coordinación**

Resulta directa con la trabajadora social de Deba. Se reúnen todos los meses con ella para ver los casos asignados desde servicios sociales.

### **Datos a tener en cuenta**

-Realizan más atenciones a mujeres que a hombres.

-El voluntariado también lo conforman generalmente más mujeres, pero en Deba este dato está más igualado: hay 5 hombres y 6 mujeres.

## **B) "ARBIL" JUBILATU ELKARTEA**

La asociación de jubilados y jubiladas "Arbil" se constituyó en el año 1983. Lo que consta es que en el año 1983 el Sr. Varela Petite, fundó esta entidad siendo él el presidente con su directiva. Y lo ha llevado a cabo a través de 17 años consecutivos. Después de 17 años el relevo recayó en Pako Idueta y lleva 7 años.

La composición de la asociación es la siguiente: Presidente, Vice-presidenta, Secretaria, Tesorera y ocho vocales.

En estos momentos la asociación esta formada por 672 personas asociadas.

#### Algunas actividades realizadas durante el año 2006 en el Centro Social "ARBIL"

Acampada en Arrate (Eibar), con juegos de movimiento, almuerzo en la campa y baile. Se concursa el baile (agarrado y suelto).

- Antzerkia en el Centro.
- Baile el segundo domingo de cada mes.
- Charlas impartidas por la Caixa.
- Charlas impartidas por la Kutxa.
- Chocolatada con bollo, baile y disfraz.
- Cursillo de ordenador, programa especial para personas socias.
- Cursillos de costura, punto-ganchillo y manualidades.
- Dos excursiones con Campano una a Fátima y otra a Galicia.
- Excursiones de día organizadas por el propio centro.
- Hamaiketako y comida con personas mayores de 80 años. Todo gratis.
- Hamaiketako y comida.
- Juego de cartas y de movimiento el 2 de Marzo y 2 de Octubre. Éstas últimas valederas para la Comarcal, y a su vez pueden pasar a la final.
- Marcha regulada de mayores en Arrasate.
- Viajes diversos.
- Etc.

#### **2.4.6. MUJER USUARIA DE LOS SERVICIOS**

Es una mujer casada de 27 años y de nacionalidad extranjera. Es madre de un hijo de 4 años, y no dispone de ningún otro familiar en este país.

Trabaja asalariada en la rama de hostelería, pero considera insuficiente su salario con el que además de pagar el alquiler de la vivienda, tiene que asumir el gasto de una cuidadora para su hijo y así poder trabajar fuera de casa.

Se considera una víctima que ha sufrido maltrato físico y psicológico. Mantenían fuertes discusiones ella y su pareja, pero decidió romper esa relación cuando él le agredió por primera vez físicamente.

Fue a través de la asociación de familias monoparentales cuando se enteró de la existencia de los servicios sociales, a los que acudió solicitando algún tipo de ayuda económica y atención psicológica.

## **Resultados**

Confiesa haber recibido muy buen trato por parte de la trabajadora social, la cual le ha posibilitado la atención psicológica, que considera muy beneficiosa.

Critica la falta de asistencia jurídica gratuita y la falta de ayuda económica que le ha sido rechazada por disponer de un salario, el cual considera insuficiente para hacer frente a todos los gastos ella sola.

Anima a otras mujeres a que no permitan una situación de maltrato en ningún momento.

### **2.4.7. POBLACIÓN**

Datos poblacionales de Deba desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Brasil	7	15	22
Rumania	8	12	20
Ecuador	9	10	19
Bolivia	1	14	15
Uruguay	10	5	15
Marruecos	9	4	13
Nicaragua	3	5	8
Francia	1	5	6
Venezuela	2	4	6
Portugal	3	1	4
Reino Unido	4	0	4
Cuba	0	4	4
República Dominicana	1	2	3
Colombia	1	2	3
Republica Checa	1	1	2
Rusia	0	2	2
Argelia	1	1	2
Argentina	2	0	2
Bélgica	0	1	1
Dinamarca	1	0	1
Italia	0	1	1
Paises Bajos	1	0	1
Alemania	0	1	1
Ucrania	0	1	1
EE.UU	1	0	1
México	0	1	1
Dominica	0	1	1
El Salvador	1	0	1
Paraguay	0	1	1
Perú	0	1	1
China	1	0	1
Pakistán	1	0	1

Siria	1	0	1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>95</b>	<b>165</b>
Población Deba	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>2.701</b>	<b>2,666</b>	<b>5.367</b>

# MUTRIKU

**TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO**

SERVICIO Y/O RECURSO	PERSONAS ENTREVISTADAS
Policía Municipal	Yolanda Legarda (Jefa de la Policía)
Ámbito Sanitario	Arantza Aramburu (Médica de familia-Centro de Salud)
Ámbito Educativo	Lucas Rodríguez (Director del I.E.S)
Clase política	Ceferina Goenaga (Concejala de Bienestar Social)

---

## II. RESULTADOS

*Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes*

---

## 2.5.1. POLICÍA MUNICIPAL

La jefa de la Policía local, ofreció un relato de su papel en el itinerario asistencial de las mujeres que ponen denuncia por malos tratos, así como las dificultades que tienen a la hora de desempeñar su trabajo en esta materia.

En Mutriku de momento no hay excesivos casos recogidos de violencia contra las mujeres. En los casos que se han dado de forma esporádica, la Policía municipal lo ha remitido inmediatamente a la trabajadora social.

En 28 años no han llegado a suceder tres casos seguidos. De acuerdo con informe "Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)" del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Mutriku se ha registrado un único caso de violencia doméstica en ese periodo. En 2007 una mujer, de 18 a 22 años y nacida en la CAV, fue víctima de un delito de lesiones a manos de su cónyuge o análogo. No se registraron casos de delitos contra la libertad sexual en esa periodo.

Una vez de que se conoce en los servicios sociales, la Policía municipal no tiene más recorrido que hacer, al no haber una denuncia en sus dependencias.

### Capacidad para responder a la demanda

La capacidad que tienen en la policía municipal para atender a estas víctimas es muy limitada, y es por eso que solicitan ayuda a la Ertzaintza de Eibar. Hacen falta herramientas de las que no disponen.

La Policía **local no trabaja en turno de noche** pero el teléfono de la Policía Municipal está prácticamente 24h de servicio. Si la responsable de la jefatura no se encuentra en el municipio, las llamadas recibidas en las dependencias se derivan a su teléfono y así se activan las medidas que sean necesarias. Tanto SOS DEIAK como la Ertzaintza de Eibar, en casos de emergencia se ponen en contacto telefónico con la jefa de la Policía local.

En Mutriku no existe un piso para mujeres pero hay uno en Eibar, que sería el que les correspondería.

En cuanto a la formación Yolanda, que es la jefa de Policía Municipal ha recibido formación en Arkaute aunque no exclusivo de maltrato.

### Aportaciones

-Sería bueno un Protocolo de actuación concreto, "ya que el tema de las próximas generaciones no viene mejor que el que tenemos ahora. Vamos a seguir con este problema".

-En plantilla sólo hay un hombre, el resto son mujeres.

-La Base de la Ertzaintza está en Eibar.

-La prevención es importante, pero tiene que haber gente especializada que explique cómo atender a las víctimas.

-Hay que hacerles ver a los hombres que la mujer puede salir adelante.



-En una ocasión la propia jefa de la Policía llevó a su propia casa a una mujer maltratada que no quería denunciar a su marido.

## 2.5.2. ÁMBITO SANITARIO

La médica de familia trabaja en el centro de salud de Mutriku desde hace 15 años y también es la coordinadora de la unidad básica Deba-Mutriku.

### Perfil

Encuentran mujeres amas de casa, quienes trabajan fuera del hogar también y mujeres ya separadas que siguen estando amenazadas, etc.

En general son más las mujeres autóctonas quienes han contando en la consulta una situación de maltrato, quizás porque la población inmigrante establecida en el pueblo lleva poco tiempo.

Las situaciones que más han podido darse entre la población adolescente han sido de acoso sexual o abusos sexuales de personas cercanas a la menor.

No hay datos cuantitativos de los casos detectados, no se registran de manera formal, aunque sí los señalan con un epígrafe significativo. Confirma que en el último año ha conocido dos o tres casos claros de violencia contra las mujeres.

### Intervenciones

Cuando tienen sospecha de maltrato en una paciente y si ella da el permiso, desde el centro de salud se informa a servicios sociales que es lo que recoge el Protocolo establecido.

Se deriva a la trabajadora social para que se le informen de las ayudas sociales de que se dispone, atención psicológica, etc. Aunque a veces según opina la doctora y sin estar formadas para ello ejercen de terapeutas a nivel emocional con las mujeres porque así lo prefieren ellas, porque ya se conocen y les cuesta menos contarles lo que les sucede.

Manifiesta que las pacientes que han pasado por los servicios sociales de Mutriku se sienten muy satisfechas por la atención e información que se oferta.

Lo más habitual es que la mujer a raíz de una cosa puntual relate lo que le pasa, pero afirma no poder preguntar abiertamente por esa cuestión. Generalmente se aprecia en la consulta después de un evento que ha sido precipitante. Cuando llegan con los cuadros de ansiedad no suelen contar demasiado, porque están muy nerviosas. A veces les llega la información a través de una tercera persona cercana a la víctima.

En las ocasiones en que la mujer no cuenta lo que sucede pero es más o menos evidente para la doctora, la facultativa afirma encontrarse ante una situación difícil, ya que ambas personas, víctima y agresor suelen ser pacientes.

### **Sugerencias**

Una de las lagunas que se destacan es el no disponer de una formación adecuada y específica, aunque asisten a cursos formativos pero de multitud de temas.

Recomienda que el Protocolo que se elabore debe ser eficaz, y así será beneficioso para los y las profesionales en general y para la clase médica en particular.

Es partidaria de trabajar con el maltratador, que cree necesita una rehabilitación, y tiene sus carencias y necesita apoyo también; además manifiesta que ellos también solicitan ayuda para superar lo que les pasa.

Habría que informar y educar, ya que se va aprendiendo a base de bombardeo informativo, campañas, etc. Hay que aprender a modificar algunas conductas ya aprendidas desde la infancia. Hay que hacer un abordaje integral. "Que nos concienciemos que se está dando el problema porque hace 10 años no nos concienciábamos, no nos parecía que existía".

Tiene que haber distintas opciones de rehabilitación, según se trate de casos leves y o más fuertes.

### **2.5.3 ÁMBITO EDUCATIVO – I.E.S.**

No se resaltan muchos conflictos entre el alumnado, por lo menos en cuanto a violencia física.

Es de resaltar que por tratarse de un pueblo pequeño, el alumnado convive desde la infancia.

Se vienen produciendo conductas de agresiones verbales al profesorado, por lo cual fue expulsado un alumno el curso pasado. Lo que perciben es desmotivación en el alumnado en general.

En cuanto a la problemática de la violencia de género no es un problema que detecten sea preocupante y con el programa de convivencia que trabajan, inciden en la prevención de manera directa.

### **Prevención**

En la actualidad están llevando a cabo un programa del Gobierno Vasco de convivencia en las aulas, (bastantes otros centros también) de "Elkarbizitza" que se llama "Bizikidetza". El año pasado se formaron para ello y este año han dado la oportunidad a varios centros de la comunidad para meterse en el programa, ya que da recursos, por ejemplo da ocho horas de liberación para algún profesor/a, durante las cuales se dedica a trabajar con el alumnado, profesorado y progenitores y a gente no docente. Y entre los cuatro estamentos se va definiendo qué es la convivencia, cuáles son los problemas que se encuentran. Y, entonces, los cuatro estamentos definen la convivencia, cada uno por su lado, después se ponen en común, y se redacta una definición conjunta que prevea los problemas que puedan surgir dentro del Instituto y que aporte soluciones ante ellos.

## Intervenciones

Cuando ocurre algún hecho puntual (rotura de cristales, material del gimnasio,..) se habla con el alumnado y a veces lo que se les pide por escrito es que relaten lo que han visto y a partir de la lectura de sus visiones, se toma la medida oportuna.

Tienen poco alumnado migrante: en el centro hay tres, dos búlgaros y una boliviana que llevan dos años estudiando, todavía no dominan correctamente el euskera, y puede que los mayores problemas de integración tanto social como académica que encuentran sea por haberse incorporado a mitad del curso. También en ciclos superiores asisten dos de origen argentino.

Cuando se incorpora el alumnado inmigrante se siguen unas diez pautas. Se les pide la documentación de que dispongan y se celebran reuniones informativas con sus progenitores de los cuales se solicita su opinión.

### **2.5.4 CONCEJALA DE BIENESTAR SOCIAL**

Hay cada vez más información entre la población y eso daría facilidad para acudir a los servicios municipales, pero el que Mutriku sea un pueblo pequeño es una dificultad.

Se han hecho algunas campañas incluso con centros escolares, pero hay que trabajar más la prevención, aunque por llevar poco tiempo en la concejalía, reconoce no disponer de mucha información al respecto.

Un futuro Protocolo a seguir con las víctimas le parece vital, porque considera muy importante la manera en que se produzca la misma acogida a la mujer y luego el trabajo en equipo que se realice, ya que influirá en que la víctima se sienta apoyada o no. El Protocolo ayudará a que todas las partes implicadas sepan qué hacer en esas ocasiones.

Aunque no disponga de mucha información por su reciente incorporación y por lo difícil que a veces le resulta obtenerla por un asunto de confidencialidad, cree conocer la **asistencia psicológica y jurídica** que se presta a la víctima. Disponen de la casa de acogida de Eibar para los casos de maltrato.

Considera que la trabajadora social que es a quien más conoce profesionalmente, está formada para atender los casos que se le presenten. Pero cree que igual lo que puede faltar en el propio sistema asistencial es la rapidez con que se actúe, que es vital.

Es importante trabajar con el maltratador, que si bien es injustificable su conducta, es importante considerar su reeducación. "Muchas dificultades de las mujeres para denunciar a su pareja es por el vínculo sentimental que ha mantenido o sostiene con él". Y también hay que atender a los hijos e hijas de esa familia.

Teniendo en cuenta la causa que es educacional, hay que trabajar desde la infancia. Para ello el personal educativo tiene que estar sensibilizado y atento a las conductas que puedan detectar. La prevención es fundamental y el profesorado debe estar receptivo y actuar.

Se lamenta de las dificultades que las propias mujeres tienen para organizarse en la vida pública. Y de cómo el maltrato se desarrolla cada vez de forma más sutil y menos visible. Reconoce que también las mujeres debieran educarse en la autosuficiencia y no tanto en el victimismo, más en ser autónomas.

## 2.5.5 POBLACIÓN

Datos poblacionales de Mutriku desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Senegal	29	0	29
Bulgaria	14	13	27
Portugal	8	7	15
Italia	9	5	14
Rumania	3	5	8
Bolivia	2	5	7
Argentina	3	3	6
Marruecos	2	2	4
Cuba	2	2	4
Ecuador	3	1	4
Finlandia	2	1	3
Reino Unido	1	2	3
Alemania	1	2	3
Colombia	1	2	3
Venezuela	1	2	3
Francia	1	1	2
Irlanda	2	0	2
Gambia	2	0	2
EE.UU	0	2	2
República Dominicana	1	1	2
Paraguay	0	2	2
Uruguay	1	1	2
Belgica	1	0	1
Paises Bajos	1	0	1
Suecia	1	0	1
Nigeria	0	1	1
Honduras	0	1	1
Nicaragua	0	1	1
Chile	0	1	1
Perú	1	0	1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>63</b>	<b>155</b>
Población Mutriku	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>2.457</b>	<b>2.456</b>	<b>4.913</b>

# MALLABIA

**TABLA: PERSONAL ENTREVISTADO**

SERVICIO Y/O RECURSO	PERSONAS ENTREVISTADAS
Área de Servicios Sociales	Loredi Salegi (Responsable de Bienestar Social)
Alguacil	Juan Luis Mugarza
Centro de Salud	Jose Antonio Boiegi Losa (Médico) Ana Larrondo Barrena (Enfermera)

---

## II. RESULTADOS

*Relación entre la demanda de la población afectada y la capacidad de respuesta de los servicios y recursos existentes*

---

## 2. 6.1. SERVICIOS SOCIALES

Las mujeres del municipio conocen la existencia de los servicios sociales, a través de amistades o incluso por relación con la trabajadora social.

Generalmente no trasladan su situación de maltrato directamente en servicios sociales, sino que es resultado de mantener sucesivos contactos desde la trabajadora social con la víctima y crearse un clima de confianza adecuado.

Si bien no hay datos registrados, sí se confirma cómo las mujeres migrantes han sido las que más han trasladado sus situaciones de maltrato. Asimismo entre las mujeres atendidas no se han dado casos de que tuvieran menores a su cargo.

De acuerdo con informe "Datos sobre Violencia Doméstica y delitos contra la libertad sexual en los municipios de Deba, Elgoibar, Mallabia, Mendaro, Mutriku y Soraluze (Años 2006-2007)" del Gabinete de la Viceconsejería de Seguridad del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, en Mallabia se registró 1 caso de violencia doméstica en 2006 y 2 en 2007.

Al observar las victimizaciones de mujeres por violencia doméstica según la edad de la víctima, podemos comprobar lo siguiente:

	2006	2007
Menor de 12 años	-	1 / -
De 28 a 32 años	1 / 1	1 / 1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Número de victimizaciones / victimizaciones realizadas por cónyuge o análogo

Las 3 víctimas habían nacido en la CAV y las infracciones que se registraron fueron un delito de malos tratos en el ámbito familiar en el caso registrado en 2006 y otro de igual tipología y una falta por incumplir el convenio o resolución judicial en un caso de divorcio, separación o similar en los 2 casos registrados en 2007. En los dos casos de delito de malos tratos en el ámbito familiar el autor era el cónyuge o análogo de la víctima.

No se registró ningún caso de delito contra la libertad sexual en Mallabia en los años 2006 y 2007.

### Recursos

Los recursos económicos que disponen desde servicios sociales son los ya existentes en el resto de la CAV: Renta Básica, AES, etc. Pero a nivel municipal no hay nada más específicamente.

En Mallabia no hay piso de acogida para las víctimas de maltrato.

En las situaciones de violencia de género y desde servicios sociales se atiende a la mujer y se le informa de los recursos asistenciales que hay, además del apoyo psicológico y asistencia jurídica (que se ofrece desde la Diputación de Bizkaia).



Al carecer de Policía Municipal, se le deriva a la Ertzaintza, acompañándola a interponer la denuncia si fuera necesario.

En algunas ocasiones por resultar complicado para la víctima acudir hasta Bilbao para recibir los recursos de la Diputación, se le ha derivado a Ermua para disponer de ayuda psicológica y jurídica, por cercanía y por la buena relación profesional que mantiene la trabajadora social con las técnicas de aquel municipio.

### **Formación**

La formación con la que cuenta la trabajadora social la ha adquirido en otros municipios y en base a la experiencia que ha podido desarrollar, no tanto así en Mallabia que se atienden muy pocos casos.

### **Actividades**

Desde el departamento de servicios sociales participan en la jornada del 25 de Noviembre, organizando charlas, elaborando carteles, etc.

### **Apreciaciones**

Las mayores dificultades que encuentra en torno a esta problemática es conseguir que las mujeres se acerquen y relaten lo que les sucede y por otra parte que puedan acceder a los recursos, que les resultan lejos de su lugar de residencia.

## **2.6.2. ALGUACIL**

En sus 28 años de trayectoria profesional, manifiesta no haber atendido ningún caso de violencia hacia las mujeres, pero sí haber presenciado discusiones entre parejas. Reconoce que puede haber casos de mujeres que sufran el maltrato por parte de sus parejas, aunque no trascienda al exterior.

Este profesional además de alguacil realiza otras labores, de mantenimiento en las escuelas, en las calles de Mallabia, y suele trabajar también con otros dos operarios, en horario de 9 a 14,30h. Y si surge alguna urgencia también está presente por las tardes. Los fines de semana por motivos de fiestas populares o funerales, etc. él se ocupa de la organización del tráfico. La mayor parte de su trabajo lo realiza en la calle, por lo que no dispone de ningún despacho.

La comisaría de la Ertzaintza que les corresponde es la de Eibar, aunque en ocasiones también acude la población de Mallabia a Durango. Así también es el municipio de Durango el que les corresponde para las gestiones judiciales.

### 2.6.3. CENTRO DE SALUD

El Centro de salud de Mallabia cuenta con dos personas trabajadoras un médico y una enfermera/practicante. El horario es de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes. Fuera de ese horario, en urgencias, se acude bien a Ermua bien al Hospital de Mendaro.

No han detectado ningún caso de violencia de género.

Tienen conocimiento de que existe un protocolo de actuación en Osakidetza para la atención de mujeres víctimas de malos tratos. También conocen la existencia de una Ley Integral contra la Violencia de Género.

No han recibido formación específica en este tema.

### 2.6.4. POBLACIÓN

Datos poblacionales de Mallabia desagregados por sexos, referentes al padrón del 2007: Población total y población extranjera empadronada.

<b>Población extranjera por nacionalidad y sexo (2007)</b>			
Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total
Portugal	3	2	5
Marruecos	3	2	5
Brasil	1	3	4
Rumania	0	3	3
Bolivia	0	2	2
Ecuador	1	1	2
Italia	1	0	1
Rusia	0	1	1
Colombia	0	1	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>24</b>
Población Mallabia	Hombre	Mujer	Total
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>563</b>	<b>1.162</b>

---

### **III. LECCIONES APRENDIDAS**

---

### III. LECCIONES APRENDIDAS

- I. Resaltar la necesidad de mejorar en la **comunicación** Interdepartamental e Interprofesional, con objeto de recibir información puntual de las labores y actividades de cada ente y satisfacer por tanto las necesidades de las personas usuarias de los Servicios y Recursos en el Municipio.

#### Propuesta para la mejora en la coordinación:

- Los encuentros interprofesionales o interinstitucionales podrían celebrarse periódicamente. Algo que se establecería en el Protocolo.
  - También sería interesante disponer de una Técnica de Igualdad, para posibilitar estrategias transversales a todas las áreas del Ayuntamiento. **Tras finalizar este informe, se han realizado varias contrataciones. En este momento Elgoibar, Mutriku, Deba y Sorluze cuentan con Técnicas de Igualdad en sus Ayuntamientos.**
- II. **Mejorar la planificación, coordinación y diseño de los sistemas de información** que posibiliten la elaboración de estadísticas más fiables. Necesidad de elaborar una hoja de registro de información, común a todas las instituciones, habiendo definido previamente las variables que permitan conocer y diferenciar a estas mujeres.
  - III. Aumentar la **colaboración** entre las distintas Instancias intervinientes en la asistencia a las mujeres víctimas de maltrato, encontrándose mayores dificultades con Centro de Salud, Policía Municipal, y Servicios Sociales.
  - IV. Mejorar las fórmulas de **detección** de los casos de mujeres maltratadas y en consecuencia de sus hijos/as y de los **seguimientos** de las actuaciones iniciadas. Tanto en la Comunidad Educativa reglada o no, en Servicios Sociales y en el Centro de Salud.
  - V. Estudiar la obligatoriedad de la **Atención Psicológica a la población infantil y adolescente** expuesta a la violencia intrafamiliar, para que resulte eficaz. Asimismo evaluar la necesidad de proporcionar estos recursos **desde los Ayuntamientos**, y a través de los servicios sociales de base, a las mujeres y sus criaturas.
  - VI. Valorar la posibilidad de disponer de una **vivienda municipal** como lugar de estancia temporal para aquellas mujeres víctimas de maltrato y sin recursos económicos, ofreciendo **apoyo integral con profesionales** que ayuden en el proceso de recuperación emocional, laboral, etc.

- VII.** Estudiar la **contratación de mujeres en la Policía Municipal**, cuando no estén presentes en la plantilla.
- VIII.** Disponer de algún **servicio de traducción** como recurso municipal que estuviera disponible para la comunidad en general, teniendo en cuenta el aumento de la población inmigrante.
- IX.** Destinar **locales municipales para los y las jóvenes**, organizando diversas actividades formativas y de tiempo libre y deportivas.
- X.** Fomentar la **participación de las mujeres** en la esfera pública de los municipios, en las acciones que desde el Ayuntamiento se impulsen, y creando vías de comunicación y espacios de encuentro con aquellos movimientos de mujeres ya presentes.
- XI.** Considerar la **formación a personal técnico** como eje fundamental de mejora en las intervenciones por parte de las/os profesionales con las víctimas de violencia de género. Además de cursos generales, también prácticos en cuanto a herramientas para mejorar la acogida de esa población, así como conocimientos de la propia Ley Integral de Violencia de Género. También **a la clase política** impartir formación en materia de Igualdad de Oportunidades y Violencia de género.
- XII.** Reforzar las **tareas de sensibilización e información**, imprescindible para modificar actitudes y comportamientos en la población. Propiciación de debates públicos y socialización del tema de la violencia contra las mujeres, conociendo sus causas, tipos, fases, consecuencias, y deshaciendo los mitos que sobre esta problemática se han asentado, desfigurando y ocultando la propia realidad. Realización de campañas informativas y de sensibilización de carácter genérico o dirigidas a un sector específico. Refuerzo de las actuaciones con población inmigrante.
- XIII.** **Promover políticas municipales** que incidan en la Prevención de la Violencia contra las Mujeres estructuralmente: fomentar campañas de publicidad no sexistas, de promoción de la salud con perspectiva de género, creación de un Consejo de Mujeres, presencia del Municipio en todos aquellos foros institucionales referentes a la Violencia contra las Mujeres, Escuela de Empoderamiento, etc.
- XIV.** Realizar **evaluaciones** de los Servicios y Recursos municipales, con la finalidad de reconocer las necesidades existentes y así valorar la capacidad de respuesta a esa demanda.



---

## IV. ANEXOS

---

### ANEXO 1.- GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS

- A. Descripción del servicio que atiende a las víctimas de violencia de género.
- B. Perfil de las mujeres atendidas.
- C. Disponibilidad de recursos.
- D. Debilidades y fortalezas en su capacidad para responder a la demanda.
- E. Sugerencias.

## ANEXO 2.- MODELO DE ENCUESTA A LAS USUARIAS

**Nº de Entrevista:**

**Datos Personales:**

Nombre:

Edad:

Nacionalidad:

Estado Civil:

Estudios realizados:

Tipo de maltrato sufrido:

Servicios recibidos:

**1. ¿En este momento, cómo es su grupo familiar?**

Vive sola	
Matrimonio o pareja solos	



Matrimonio/pareja con hijos	
Madre con hijos	
Otro	

**2. ¿Tiene personas dependientes a su cargo?**

1. Sí

2. No

Si la respuesta es sí, seguir:

	Número	Edades	Discapacidad/Enfermedad	Tipo de Discapacidad	Tipo de Enfermedad
Hijas/os menores				1. Física 2. Psíquica 3. Sensorial	
Hijas/os mayores				1. Física 2. Psíquica 3. Sensorial	
Madre y/o padre				1. Física 2. Psíquica 3. Sensorial	
Otras personas (especificar: _____)				1. Física 2. Psíquica 3. Sensorial	

**3. ¿Cómo es su situación laboral en este momento? (1 sola opción)**

Trabaja por cuenta propia	1
Trabaja de forma continuada en el negocio de un familiar	2
Trabaja en un empleo asalariado temporal sin contrato	3
Trabaja en un empleo asalariado temporal con contrato	4
Trabaja en un empleo asalariado fija	5
Ama de casa	6
Estudiante	7
Baja por situación o maternidad	8
Jubilada o prejubilada	9
Retirada por invalidez	10
Incapacitada para trabajar	11
Rentista	12
En situación de desempleo sin subvención	13
En situación de desempleo con subvención	14
Otra situación (especificar _____)	15

**4. En este momento ¿Cómo definiría la situación económica de su familia?**

\_\_\_\_\_

PROBLEMÁTICA PLANTEADA E ITINERARIO SEGUIDO

**5. ¿Cuál es su estado civil actual?**

1. Casada
2. Soltera
3. Viuda
4. Divorciada / Separada
5. Pareja de Hecho
6. Viviendo en pareja
7. Otros (especificar: \_\_\_\_\_)

**6. ¿Ha cambiado su estado civil después de su paso por los servicios sociales u otros recursos?**

7. ¿Cuál era su estado civil antes de su paso por los servicios sociales u otros recursos? \_\_\_\_\_

1. Sí
2. No

**7. ¿Cuál fue la situación o motivo que le hizo solicitar ayuda por primera vez?**

---

**8. ¿Cómo se enteró de la existencia de este recurso?**

1. A través de Familiares
2. A través de Amigas/os
3. A través de Publicidad
4. A través de Medios de Comunicación (TV, prensa, radio..)
5. Otros medios (Especificar)

**9. VALORACIÓN GENERAL DE LOS RECURSOS**

Recurso	¿Se le ha ofertado?			¿Lo ha usado?		¿Durante cuantos meses?	Valoración		
	Sí	No	NS	Sí	No		Bueno	Regular	Malo
Servicios sociales de base							3	2	1
Atención psicológica							3	2	1
Asistencia jurídica							3	2	1
Policía municipal							3	2	1
Otros:							3	2	1

## 10. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LA MUJER HA UTILIZADO

	Bueno/Suficiente	Regular	Malo/Insuficiente
10.1. <b>Tiempo de espera</b> para la primera cita	3	2	1
10.2. <b>Trato</b> en la primera acogida	3	2	1
10.3. <b>Claridad</b> en la <b>información</b>	3	2	1
10.4. <b>Rapidez</b> en la realización de los trámites	3	2	1
10.5. <b>Trato y atención a</b> lo largo del proceso	3	2	1
10.6. <b>Claridad</b> en los <b>pasos</b> que debería dar a continuación	3	2	1
10.7. <b>Papeleo</b> solicitado para trámites	3	2	1
10.8. Sentimiento de <b>apoyo</b> durante el proceso	3	2	1
10.9. <b>Continuidad</b> en la persona que le atendía	3	2	1
10.10. <b>Tiempo</b> transcurrido entre <b>cita y cita</b>	3	2	1
10.11. <b>Número de citas</b> durante todo el proceso	3	2	1
10.12. Valoración de las/los <b>profesionales</b> que le atendieron	3	2	1

11. ¿Cree que respondieron a las demandas que la hicieron ir?

---



---

12. ¿Si no es así, le ofrecieron alternativas le ayudaron a resolver su situación?

---



---

13. En caso de que algo considere inadecuado, diga por favor por qué y cómo lo mejoraría.

---



---

### CONSIDERACIONES GENERALES

14. ¿Considera que hubiera necesitado otro tipo de recurso y que no se le ha ofrecido? ¿Cuál?

---



---

15. ¿Qué otras recomendaciones haría a una mujer en una situación similar a la suya?

---



---

16. ¿QUIERE AGREGAR ALGO MÁS?

---



---

Muchas gracias por su tiempo

## ANEXO 3.- FUENTES CONSULTADAS

- Observatorio Vasco de Inmigración.
- Programa “Nahiko” Emakunde.