



EMAKUNDE

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Erakunde Autonomiaduna

EUSKO JAURLARITZA



Organismo Autónomo

GOBIERNO VASCO

**Respuesta Institucional ante las necesidades
de acogimiento de las mujeres víctimas
del Maltrato Doméstico en la CAPV.**

**Evaluación del Alcance y la Eficacia de los
Recursos de Acogida en materia de Maltrato
Doméstico contra las Mujeres**

Diciembre 2009

ÍNDICE

0. PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I – DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- I.1. Introducción
- I.2. Antecedentes
- I.3. Enfoque metodológico
- I.4. Herramientas del estudio
- I.5. Terminología

CAPÍTULO II – SISTEMA PÚBLICO DE ACOGIMIENTO INMEDIATO Y ORDINARIO EN LA CAPV

- II.1. Marco competencial en relación con los servicios y recursos de acogida
- II.2. Marco legal de los programas y servicios de acogida
- II.3. Estructura del sistema de acogida

CAPÍTULO III –ALCANCE DEL SISTEMA DE LOS RECURSOS DE ACOGIMIENTO PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LA CAPV

- III.1. Introducción
- III.2. Política y Estrategia
- III.3. Liderazgo y Personal
- III.4. Alianzas
- III.5. Recursos

A. DATOS DEL SISTEMA

CAPÍTULO IV –PROCESO DE INTERVENCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

- IV.2. Identificación de los procesos-clave
- IV.1. Desarrollo, obstáculos y medidas

CAPÍTULO V – RESULTADOS DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL EN 2008

B. DATOS DE ACERCAMIENTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMATIVA

C. DATOS DEL PERFIL Y RESULTADOS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA EN 2008

CAPÍTULO VI – VALORACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL

- VI.1. Calidad del sistema, los procedimientos y los resultados
- VI.2. Situación respecto a los objetivos estratégicos
- VI.3. Áreas de mejora

ANEXOS

ANEXO 1 - INSTRUMENTO 1. FICHA DE ALCANCE

Ficha A

Ficha B

ANEXO 2 - INSTRUMENTO 2. Entrevista a Personal Trabajador y Gestor de los Recursos

PRESENTACIÓN

La presente evaluación deriva del mandato legal expresado en el artículo 51 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de mujeres y hombres, el cual establece que *“Emakunde - Instituto Vasco de la Mujer realizará periódicamente una evaluación de la eficacia y alcance de los recursos y programas existentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi en materia de violencia contra las mujeres”*.

Fruto de tal compromiso, en 2006 Emakunde acometió la realización de una evaluación sobre el funcionamiento y la eficacia de los recursos sociales en esta materia que dio lugar al informe *“Respuesta institucional contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), 2006: Puerta de entrada”*. Durante el año 2007 se realizó la evaluación de los recursos policiales y judiciales que conforman la respuesta institucional contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito de la CAPV y, en el 2008, se desarrolló la evaluación del ámbito sanitario en lo relativo al alcance y la eficacia de los recursos en materia de violencia de género existentes en el mismo, así como la evaluación de los programas de atención psicológica destinados a la atención de mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico en la CAPV.

En el ejercicio 2009 se presenta la Evaluación de la Eficacia y el Alcance de los Programas y Servicios de Acogida, tanto ordinaria como de urgencia, para las mujeres víctimas de violencia en la CAPV.

“Los recursos de acogida han sido tradicionalmente el recurso “clásico” en la respuesta privada y pública a disposición de las mujeres que se han encontrado en situaciones de maltrato doméstico. Hoy día las diferentes alternativas residenciales han de tener un carácter subsidiario, ya que el objetivo es procurar que las mujeres permanezcan seguras en su propio domicilio y que sea el agresor el que lo abandone”¹. Con todo, siguen siendo un recurso esencial para poder dar respuesta a la necesidad de protección y alojamiento temporal de las víctimas de maltrato doméstico que tienen que dejar su domicilio habitual y no disponen de otro lugar a dónde acudir, especialmente aquellas víctimas más vulnerables bien sea por la falta de recursos sociales o personales o por otras circunstancias que les coloquen en una situación de necesidad especialmente acusada.

¹ Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales”, Emakunde, 2006

CAPÍTULO I- DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

I.1 INTRODUCCIÓN

Los programas y servicios de Acogida ordinaria y de urgencia se enmarcan en el ámbito de los Servicios Sociales y por tanto se encuentran directamente involucrados en la situación general y problemáticas específicas de este ámbito competencial.

Gráfico 1. Programas y Servicios de Acogida en el esquema general de servicios sociales



Como se recoge en el informe “Respuesta institucional contra el maltrato doméstico en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV, 2006. Puerta de entrada” *“De todas las instituciones que a lo largo del circuito, formal o informalmente definido, prestan asistencia a las mujeres que padecen situaciones de violencia,... los servicios sociales son, con toda seguridad, la institución más atomizada y cuyas competencias se encuentran más dispersas entre niveles administrativos no siempre coordinados.”*

“La falta de concreción normativa...”, así como una vez clarificada la norma, el desarrollo histórico de los programas y servicios en ese marco de ambigüedad, *“... puede provocar que cada quien responda en la medida en que sus recursos, su voluntad y su sensibilidad le dicten, vulnerando el principio de equidad y de*

equilibrio territorial.” Y en todo caso, se ha de contar con que en ocasiones, se producirán largos y costosos procesos de adaptación a la nueva normativa.

“La aproximación a un conflicto, que a nivel individual se vivencia como privado e íntimo, obliga a afrontar algunos problemas éticos y a mantener cautelas estrictas que no pongan en peligro la vida y la seguridad de las mujeres. Además, querer saber, conocer y mirar, es en sí mismo un acto que contiene una cierta dosis de violencia y que produce, aun de forma colateral, dolor en quien tiene que revivir para contar, quien tiene que afrontar su vergüenza y su propio conflicto en beneficio del conocimiento. No sólo eso, otras cuestiones de orden metodológico pueden comprometer los resultados de una evaluación de impacto o eficacia. No siempre es sencillo identificar a mujeres que han sufrido maltrato doméstico a no ser que se recurra a la propia fuente de la atención que se pretende evaluar, lo que introduce un sesgo en el punto de partida y una dificultad insalvable, en ocasiones, en el acceso a experiencias que reflejen las carencias, limitaciones y puntos de mejora de la intervención. Tampoco es siempre viable acceder a víctimas de este tipo de violencia que quieran hablar, recordar experiencias dolorosas...”².

Estas consideraciones generales respecto a la situación y competencia de los servicios sociales en la respuesta contra la violencia hacia las mujeres, son adjudicables, especialmente las que se refieren a la confidencialidad e invisibilidad de los datos y al acceso a las usuarias para obtener su participación en el estudio, al acercamiento hacia los programas y servicios de acogida que se ha llevado a cabo.

I.2 ANTECEDENTES

Con anterioridad al presente estudio se han llevado a cabo además del citado “...Puerta de Entrada”, dos investigaciones por parte de la institución del Ararteko, la primera, de 1999, resultante en el Informe Extraordinario **“La situación de los Servicios Sociales de Base en la CAPV”**, que sirvió de base y punto de partida para el anterior estudio de evaluación citado. Y con un enfoque más exhaustivo respecto a programas y servicios específicos, el Informe Extraordinario de 2003, **“Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV”**, en la que se recogen problemáticas detectadas, propuestas y recomendaciones referidas concretamente también a los programas y servicios de Alojamiento, que junto con el informe “...Puerta de Entrada”, han servido de orientación inicial para enfocar el

² Primer estudio de alcance y eficacia de la respuesta institucional contra el maltrato doméstico elaborado por Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer, en respuesta al mandato del artículo 51, L4/2005.

presente estudio y contar con elementos y criterios que ayuden a la valoración del alcance y la eficacia, así como a su acercamiento a la normativa de este sector determinado de la intervención de los servicios sociales, pudiendo contrastar sus conclusiones con las obtenidas en base a la situación en el momento temporal de la investigación, cuyos datos corresponden a 2008.

Algunos de los problemas detectados en el informe del 2003 son de carácter general, como la falta de vertebración supraterritorial de los servicios, que actualmente se ha mejorado con los mandatos generales de la Ley 4/2005 de 18 de febrero Para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales, promulgada en la finalización del periodo estudiado y especialmente el Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, que regula los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico. Aunque el plazo de adaptación no ha finalizado, esta regulación se acerca a la respuesta del problema detectado. Otro cambio estructural que se ha producido en el periodo de desarrollo del presente estudio, la creación de la Dirección de Atención a Víctimas de la Violencia de Género dependiente del Departamento de Interior y la futura creación del Observatorio Vasco de Servicios Sociales, expuesta en la Ley 12/2008, apuntan hacia la regulación en la vertebración supraterritorial.

Las necesidades de mejora de los mecanismos de coordinación interinstitucional a nivel local y comarcal, o las específicas referidas a la cobertura de determinados recursos de acogida, el refuerzo de programas de acompañamiento, dar solución a las mujeres con problemáticas diversas asociadas, entre otras, son aspectos para los que se mantiene la necesidad de mejora e impulso institucional.

I.3 ENFOQUE METODOLÓGICO

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Respecto a los objetivos del estudio

Es necesario explicar desde el inicio del presente apartado, para la comprensión de los objetivos propuestos a continuación, las modificaciones respecto al enfoque y el peso de los objetivos que el estudio ha experimentado desde su abordaje inicial y a lo largo de su desarrollo. Inicialmente la investigación había establecido las siguientes cuatro líneas de estudio:

- a. Situación actual respecto al funcionamiento de los servicios de acogida, tanto de urgencia como ordinarios, para mujeres víctimas de maltrato doméstico.

- b. Calidad del servicio y las condiciones en las que éste se presta.
- c. Grado de satisfacción de las usuarias de dichos servicios y el impacto en sus vidas.
- d. Áreas de mejora.

Las dificultades que surgieron en el proceso de obtener el acceso a las usuarias de los programas y recursos de acogida, detalladas en el informe, la necesidad de contar con las respuestas suficientes, para poder estimar con el rigor necesario el grado de satisfacción de las usuarias y la percepción del impacto en sus vidas del paso por los programas y recursos, así como la dificultad para la valoración del impacto a medio y largo plazo basada en resultados objetivos, debida a la heterogeneidad de los datos de seguimiento y en buena medida escasez de los mismos, han conducido a relegar a un plano secundario los resultados sobre el *Grado de satisfacción de las usuarias de dichos servicios y el impacto en sus vidas* y su peso final en la evaluación.

Respecto a la legislación y normativa

Los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia en la CAPV son provistos por los servicios sociales de ayuntamientos, mancomunidades, cuadrillas, merindades y diputaciones forales. En este sentido, como se señala en la introducción del capítulo, su situación responde al desarrollo histórico de los servicios sociales en su conjunto, encontrándose afectados por el vacío normativo previo, que actualmente ha experimentado una mejora sustancial³, y por tanto por el esfuerzo y las decisiones tomadas en ese contexto⁴ para suplir las carencias detectadas por parte de las entidades públicas y las asociaciones.

Esta situación novedosa respecto a los estudios anteriores en el ámbito y referentes normativos, marca inevitablemente el enfoque de la presente evaluación, contando con los nuevos referentes, pero teniendo en cuenta lo reciente del Decreto específico para Programas y Recursos de Acogida y el plazo de cinco años que tienen los recursos que ya se encontraban en funcionamiento cuando el Decreto entró en vigor, para la total adecuación a la normativa⁵. Se tiene por tanto en cuenta, que en la práctica sigue existiendo una gran variedad de modalidades en

³ Muy especialmente desde la publicación de la **Ley 4/2005 de 18 de febrero para la Igualdad para Mujeres y Hombres en la Comunidad Autónoma Vasca** y de manera específica, del **Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico**.

⁴ La publicación de la Guía para profesionales de Emakunde ha cumplido un papel muy importante en la labor de divulgar las herramientas y unificar los criterios de actuación mediante la difusión de buenas pautas para profesionales de los servicios sociales que atiendan casos de maltrato doméstico.

⁵ El obligado cumplimiento se establece a partir de septiembre de 2012.

las que se prestan estos servicios, que tras la publicación del Decreto, en algunos casos no responden a los criterios establecidos en el mismo, pero que siguen siendo percibidos como útiles y válidos por los servicios sociales y por lo tanto contabilizados⁶ por los mismos Servicios. También se encuentra el caso contrario, en el que municipios no obligados por la normativa, destinan recursos que solventan necesidades diversas de acogimiento, pero que no trasladan esa información por no ajustarse estrictamente a las definiciones marcadas en el Decreto.

Respecto al referente estratégico de los servicios

En la fase de análisis metodológico se planteó una nueva necesidad: Para poder entender el sentido, proceso y meta de los servicios objeto de estudio se hizo necesario reflexionar también sobre el marco global de intervención en el que se ubican.

La lucha contra la violencia ejercida sobre las mujeres por cuestión de sexo-género y en concreto las casas o refugios para mujeres víctimas de la violencia sexista en el ámbito doméstico, tiene su origen en nuestra sociedad contemporánea, en el ámbito del pensamiento y la militancia feminista. De esta manera, la evolución de los planteamientos y de las medidas y estrategias del movimiento feminista han determinado la trayectoria de las intervenciones que se han realizado en este campo, en unión de los planteamientos meramente asistenciales y paliativos.

Los Institutos de la Mujer, que se van creando principalmente en la década de los 80, asumen la lucha institucional por el desarrollo de las mujeres y contra las desigualdades. La situación crítica de la violencia contra las mujeres se convierte en una línea de acción sectorial de su competencia, incluida en los planes dirigidos hacia la igualdad de oportunidades y para la que progresivamente se proponen medidas y recomendaciones dirigidas a los servicios sociales y demás agentes, para la prevención desde un enfoque de género, fomentando también las actuaciones específicas del marco asistencial.

Desde una perspectiva estratégica el haber englobado el enfoque asistencial con la igualdad de oportunidades, en la categoría de temas "de mujer", supuso durante años el problema de poder destacar a los ojos de la sociedad y la propia

⁶ Es por ejemplo el caso de las plazas hoteleras o los recursos de acogida polivalentes, dirigidos a emergencias sociales, a población inmigrante o en riesgo de exclusión, incluso casos de viviendas cedidas temporalmente por personas de su localidad, en los que algunos ayuntamientos, al carecer de recursos, se apoyan.

administración, el enfoque de género como marco filosófico y metodológico integral.

El feminismo social e institucional ha logrado situar este tema, tradicionalmente asumido como un problema privado, en la categoría más cruda y visible de la concepción patriarcal y sexista de nuestra sociedad. De esta manera se ha convertido en un punto de partida para la reflexión y la concienciación sobre las violencias soterradas, simbólicas y estructurales que forman parte de la cultura y el entramado social, siendo favorecido a su vez por el cada vez mayor alcance en su concepción, abordaje y en el establecimiento de medidas de prevención, detección y eliminación.

El recorrido expuesto conduce a situar la fuente y liderazgo de los objetivos estratégicos para la eliminación de la violencia contra las mujeres, en los establecidos en las políticas y planes de igualdad y enfoque de género, independientemente de la aún reciente inclusión en la red asistencial de los servicios sociales, aludidos también para la transversalización del enfoque de género en sus intervenciones. Y a ser estos objetivos estratégicos como el “empoderamiento”, enunciados y tenidos en cuenta como referentes y metas a la hora de establecer indicadores y realizar valoraciones sobre el alcance y la eficacia de los programas y recursos de acogida contra el maltrato doméstico.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Como respuesta a los aspectos tratados en el apartado anterior, el presente estudio se dirige a evaluar la adecuación y grado de acercamiento a la normativa y legislación vigente en el periodo estudiado, así como la idoneidad y mejora comparativa con periodos anteriores de los recursos y programas de acogida para mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico y lograr una mayor comprensión de su funcionamiento y el contexto en que se lleva a cabo, con el fin de aportar propuestas de adecuación y de mejora para la optimización de los recursos y de acercamiento a los objetivos.

Los objetivos del estudio se enumeran:

1. Comprensión del funcionamiento e incardinación en los servicios sociales, de los programas y servicios de acogida, tanto de urgencia como ordinarios para mujeres víctimas de violencia doméstica.
2. Estimación del grado de adecuación y acercamiento a los objetivos estratégicos y demandas específicas de la normativa y la legalidad vigente.

3. Valoración de la calidad del servicio y de las condiciones en que éste se presta.
4. Identificación de áreas de mejora.

OBJETO DE ESTUDIO

La legislación actual en la CAPV⁷, estipula tres tipos de recursos de acogida:

- Servicios de acogida inmediata, también llamados de urgencia: Pisos, módulos de habitaciones dependientes del servicio
- Pisos de acogida de media-larga estancia
- Centros de acogida de media larga estancia, que proveen de atención integral y especializada.

Constituyen el objeto de estudio de la presente evaluación:

Los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico, de titularidad de ayuntamientos, mancomunidades/cuadrillas y diputaciones forales de los 3 TTHH de la CAPV, incluye los alojamientos de acogida inmediata (o de corta estancia), pisos de acogida y centros de acogida integral, así como únicamente a título informativo y para la valoración de la respuesta institucional, otros recursos⁸ donde se acoja regularmente a víctimas de violencia contra las mujeres en al ámbito doméstico.

Los aspectos que cubre el estudio en relación a los recursos son: el acceso a los mismos, su funcionamiento y características físicas y funcionales, los servicios más específicos que se prestan, la salida del recurso y de manera sucinta se alcanza el inicio del seguimiento, que no es parte de los servicios específicos de la acogida, pero forma parte de la totalidad de la intervención.

MODELO DE EVALUACIÓN

El modelo de evaluación EFQM (European Foundation for Quality Management) ha sido el utilizado para estructurar el presente informe, manteniendo una línea de continuidad que permita una comparación coherente con los anteriores estudios de

⁷ En especial el Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.

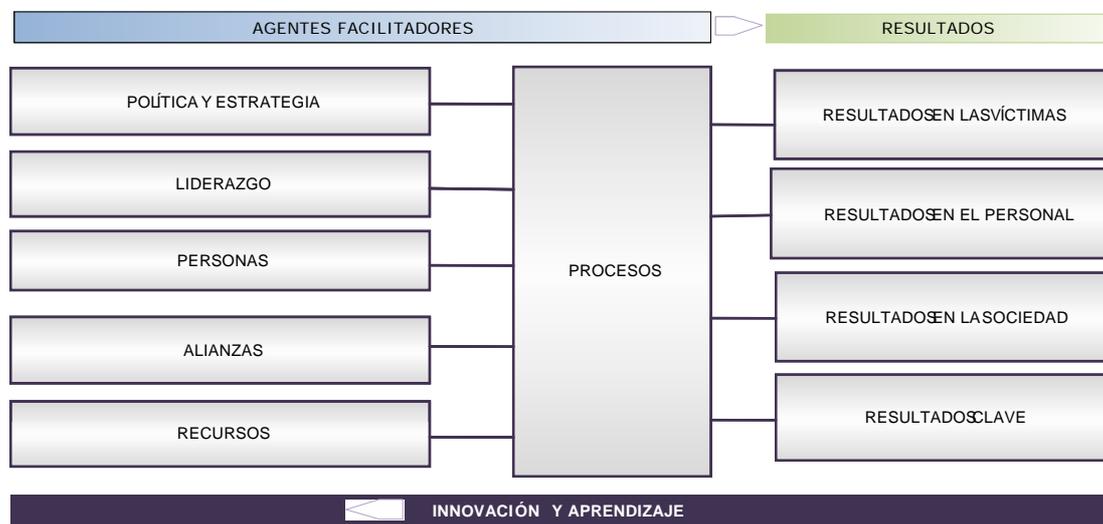
⁸ Los servicios de atención inmediata que implican las plazas hoteleras con acompañamiento de urgencia por educadoras o trabajadoras sociales, así como pisos de de atención inmediata en los que se presta tanto atención de media estancia como atención de urgencia.

evaluación, realizados con el mismo modelo.⁹ Como en los casos anteriores, este modelo estándar ha requerido adaptaciones necesarias para poder obtener un acercamiento óptimo al objeto específico de estudio.

El modelo ofrece criterios de calidad globales, que sirven de orientación para establecer indicadores pertinentes que desvelen el grado y alcance de la calidad de los programas y recursos, ayudando así al enfoque e identificación de las respuestas que se quieren obtener, en ámbitos en los que estos criterios son difusos o presentan carencias destacables en su Sistema. En este caso contamos con una normativa general¹⁰ y específica citada, que propone estándares y mínimos de cumplimiento y los mínimos y “modelos ideales” propuestos por el Consejo de Europa, que servirán de referentes principales para acercarnos a la valoración de la calidad.

Otro referente que se ha tenido en cuenta para la valoración, en la medida de las posibilidades que ofrecen investigaciones de diferente enfoque o ámbito de estudio, son los resultados referidos a los servicios y programas de acogida obtenidos de investigaciones previas¹¹, de los que se han podido obtener algunos elementos comparativos.

Gráfico 2. Modelo EFQM adaptado a los Recursos de Acogida



⁹ Informes de Emakunde: Evaluación de los Servicios Sociales en materia de Maltrato Doméstico contra las mujeres (2006), Evaluación de los Recursos Policiales en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres (2007), Evaluación de los Recursos Judiciales y Asistencia Letrada en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres (2007), Evaluación del Alcance y la Eficacia de los Recursos Sanitarios en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres (2008), y la Evaluación de los Recursos Psicológicos en materia de Maltrato Doméstico contra las Mujeres (2008).

¹⁰ Ley 2005 de Igualdad para Mujeres y Hombres en la CAPV y Ley /2008 de Servicios Sociales

¹¹ Informe extraordinario de Ararteko: Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV (2003), y Evaluación de los Servicios Sociales en materia de Maltrato Doméstico contra las mujeres, Emakunde 2006

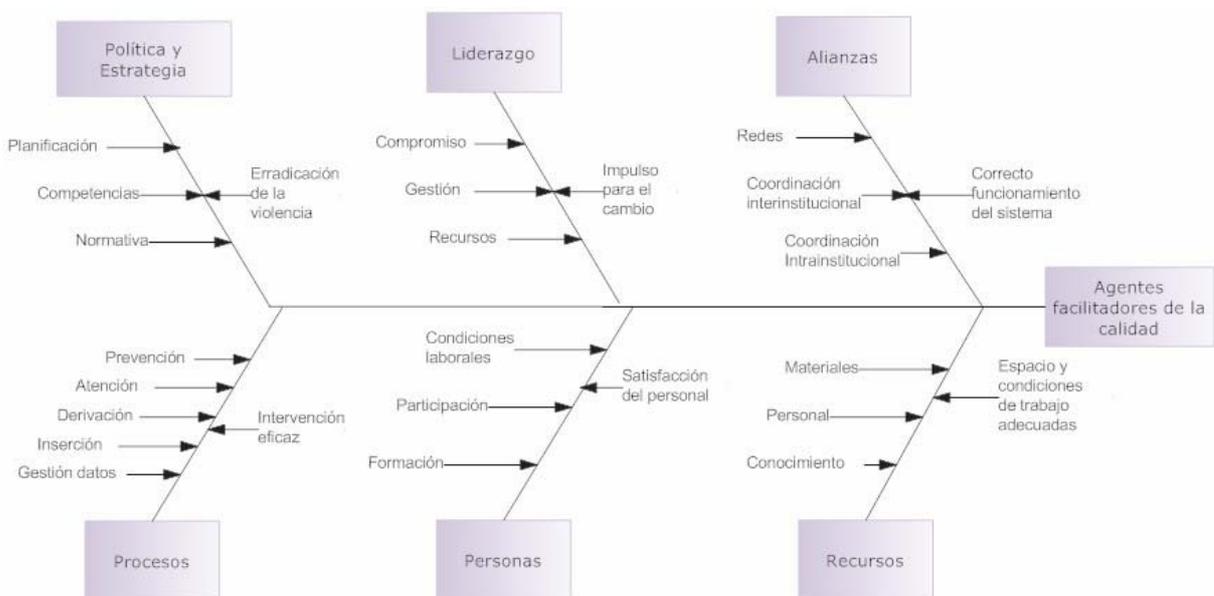
Analiza la respuesta institucional desde tres ámbitos:

- Evaluación de las estructuras: liderazgo, política y estrategia, personas recursos y alianzas
- Evaluación del funcionamiento de la intervención
- Evaluación de los resultados. En el presente estudio, la evaluación de los resultados se centra en los resultados clave: adecuación y acercamiento a los mínimos de calidad recogidos en la normativa, valoración de calidad en función de criterios externos a la normativa específica y resultados en las usuarias.

Distingue entre dos dimensiones complementarias de la realidad de los servicios de acogida y aborda en su metodología el estudio del SISTEMA y de la INTERVENCIÓN.

De un lado, se encuentra la parte sistémica, estructural, macro del modelo, y, de otro, la propia intervención, en un proceso interactivo entre las personas que participan. Ambas dimensiones se engarzan en un proceso que genera un modelo específico en cuyo marco se desarrolla la interacción social en materia de acogida contra el maltrato doméstico.

Gráfico 3. Dimensiones del modelo



A continuación se explica cómo se ha abordado la aproximación a ambas dimensiones.

Inicialmente se analizan los factores que representan lo que se ha llamado la estructura del SISTEMA, o los factores sistémicos. Aquí se han incluido categorías relacionadas con:

- Política y estrategia
- Liderazgo
- Alianzas
- Personas que prestan la atención
- Recursos físicos en su conjunto

Posteriormente, se realiza la aproximación a la valoración de la calidad de la INTERVENCIÓN:

- El desarrollo y las experiencias de las partes actoras del proceso que son, el personal de los centros y las usuarias, escogiendo los procesos clave que se identifican a partir de la descripción de los recursos, los objetivos y los principios rectores del Decreto 148/2007:

Acceso > Alojamiento y cobertura de necesidades básicas y de seguridad ▶ Recuperación integral ▶ Participación ▶ Apoyo a la integración socio-laboral > Salida > Seguimiento

Con el fin de conocer el grado de cumplimiento de la normativa legal y el acercamiento hacia los estándares de calidad, se han organizado los contenidos normativos de planificación en un cuadro de objetivos e indicadores.

Los Objetivos estratégicos incluyen los mandatos de la Ley 4/2005 de Igualdad para Mujeres y Hombres en la CAPV, dirigidos hacia la igualdad para las mujeres y hombres y líneas estratégicas del IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres en la CAPV vigente, como principios y orientaciones hacia las que desde una perspectiva amplia ha de dirigirse la lucha contra la violencia de género y por tanto también los objetivos de los programas y servicios de acogida.

Entre los objetivos generales se incluyen los marcados por el Decreto regulador específico, junto con principios rectores que orientan hacia la ampliación del alcance de los objetivos y que a su vez responden a normativas de rango superior en las cuestiones de enfoque y planificación, que afectan o aluden de manera

directa a la lucha contra el maltrato doméstico y los programas y servicios de acogida.

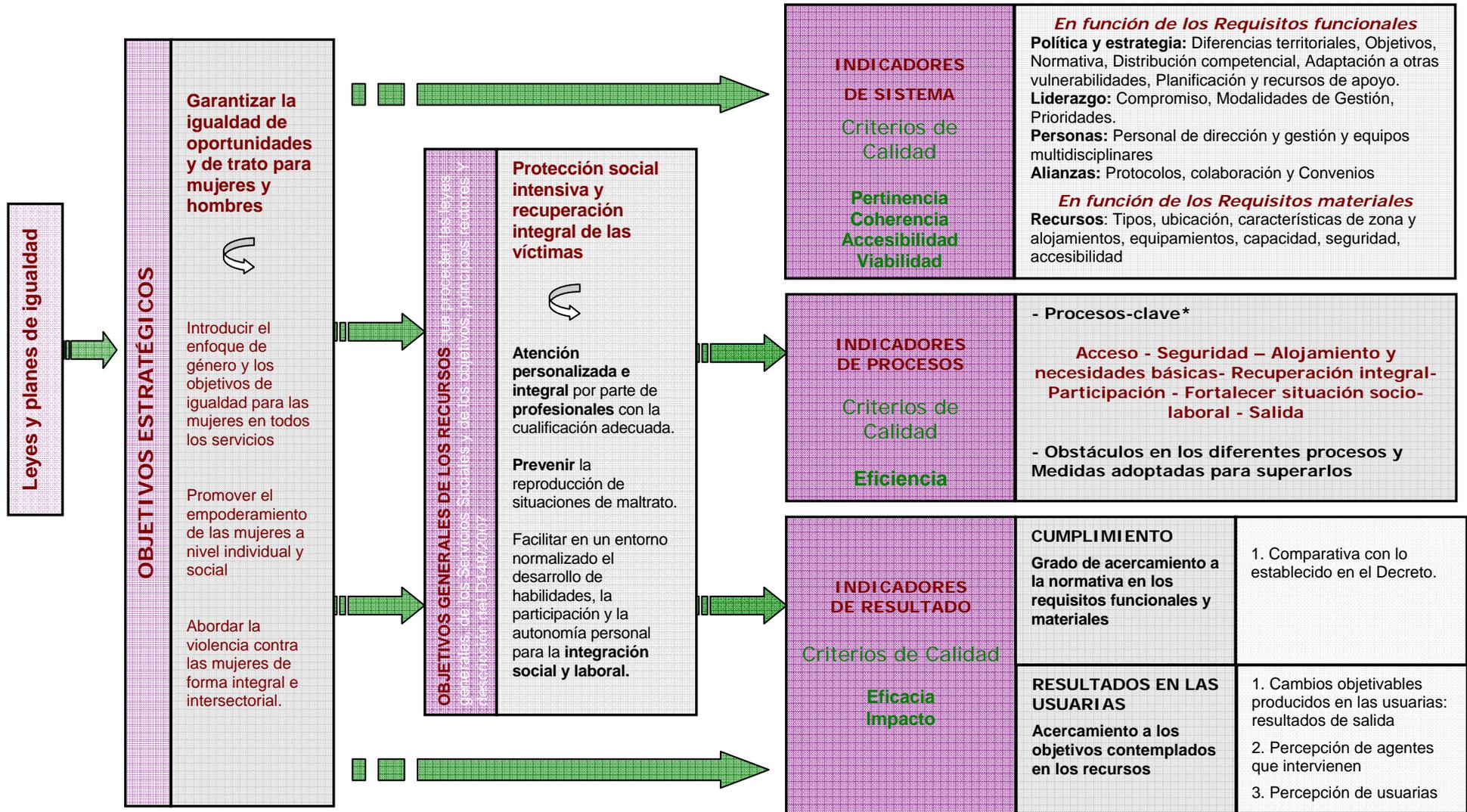
Las disposiciones del Decreto 148/2007 que sirven de primera aproximación a la valoración de la calidad de la respuesta institucional, se dividen en dos categorías:

1. Aquellos que dan respuesta a los **Requisitos funcionales**
2. Aquellos que se refieren a los siguientes **requisitos materiales**¹²: Ubicación, modalidades organizativas, características, capacidad y superficie.

En la página siguiente se muestra un esquema general que muestra el enfoque, recorrido y organización del informe.

¹² Algunos requisitos materiales (que hacen referencia a la ubicación, características, modalidades organizativas, capacidad máxima y superficie) no son exigibles a los recursos de acogida de titularidad pública que ya estuvieran en funcionamiento a la fecha de la entrada en vigor del Decreto, en septiembre del 2007. Asimismo, para el cumplimiento de los demás requisitos estos recursos cuentan con un plazo de 5 años para su adaptación.

Tabla 1. Cuadro general del enfoque del estudio



(*) Se definen a partir de los objetivos y principios rectores del Decreto 148/2007

HERRAMIENTAS DEL ESTUDIO

La metodología propuesta se sustenta en una estrategia multimétodo que combina las técnicas cuantitativas con métodos cualitativos de obtención de información. El horizonte es dirigir la evaluación hacia el análisis de las aportaciones del programa al cumplimiento de los objetivos estratégicos contra la violencia en el ámbito doméstico, los objetivos específicos de los recursos de acogida y por tanto, la satisfacción de las necesidades prácticas de las personas usuarias y estratégicas de los colectivos usuarios. Para ello, se incorpora la evaluación de las estructuras, de los procesos de funcionamiento, de los resultados en relación a los objetivos del servicio, así como la percepción del personal gestor, técnico y de mujeres que han pasado por los recursos.

En el inicio de la investigación se ha realizado un esfuerzo de acercamiento por criterios de pertinencia, coherencia, accesibilidad, viabilidad, eficiencia, eficacia e impacto, como marco de referencia para conocer las preguntas necesarias a las que las herramientas de recogida de datos debían dar respuesta.

Por otro lado, para la elaboración de los ítems del cuestionario respecto a las usuarias, se tomó como referencia lo propuesto en el II Acuerdo Interinstitucional en relación a protocolos de recogida de datos.

Gráfico 4. Proceso de elaboración de herramientas de recogida de información

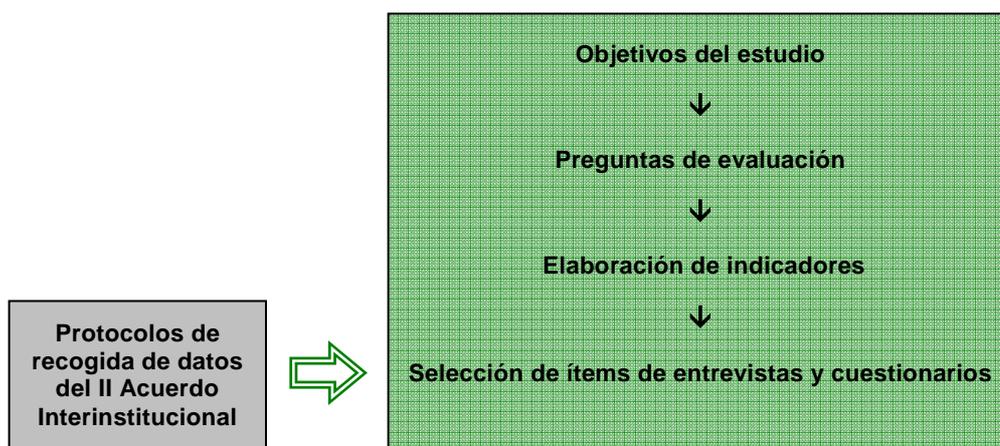


Tabla 2. Preguntas-clave - indicadores - criterios para elaborar herramientas

EFQM	CRITERIO	Descripción	INDICADORES	PREGUNTAS-CLAVE
SISTEMA	PERTINENCIA	La adecuación de los recursos y servicios ofrecidos a las necesidades y características de las mujeres beneficiarias.	<p>Correspondencia entre necesidades expresadas por usuarias y necesidades atendidas por profesionales SS y RA</p> <p>Existencia de sistema de recogida de las necesidades y expectativas de las usuarias</p> <p>Se tienen en cuenta y aplica la información provista por usuarias sobre sus necesidades</p> <p>No existencia de casos de abandono o expulsión del piso explicables por características de los procesos</p> <p>Los ajustes excepcionales se incorporan a los procedimientos habituales del RA</p> <p>Las mujeres usuarias expresan claridad con respecto al proceso de atención en los RA (poco desconocimiento y/o confusión)</p>	<p><i>¿Responden los recursos de acogida a las necesidades de las beneficiarias?</i></p> <p><i>¿Son los procesos idóneos para las características y situación de las beneficiarias?</i></p>
	COHERENCIA	El ajuste de los recursos y programas a la normativa que regula la atención y acogida de mujeres víctimas de maltrato doméstico, así como la consistencia entre la organización de los servicios que se ofrecen y los objetivos para los que fueron creados.	<p>Las dificultades encontradas en los procesos no indican fallos significativos en el 'diseño' de los dispositivos</p> <p>No se observan obstáculos significativos para el cumplimiento de los objetivos</p> <p>No hay presencia de contradicciones o lagunas en políticas y planes de VG</p> <p>Existencia de planes y protocolos de actuación municipal</p> <p>Correspondencia entre exigencias del Decreto 148/2007 y características y condiciones reales de los recursos.</p>	<p><i>¿Son los procesos coherentes con los objetivos que persigue?</i></p> <p><i>¿Son los procesos coherentes (armónicos) con el conjunto de estrategias de lucha contra la VG?</i></p> <p><i>¿Cumplen los recursos de acogida con la normativa que regula los recursos de acogida?</i></p>
	ACCESIBILIDAD	La facilidad para el acceso de las mujeres víctimas de violencia doméstica a los programas y recursos; la organización y funcionamiento de los mismos no limita o impide que las mujeres se beneficien de ellos.	<p>No existencia de motivos recurrentes para rechazar solicitudes de admisión en recursos de acogida</p> <p>No existencia de mujeres que necesitan alojamiento en recursos de acogida pero que no lo solicitan</p>	<p><i>¿Son los procesos de acceso adecuados a las características y necesidades de las mujeres destinatarias de los recursos?</i></p>

EFQM	CRITERIO	Descripción	INDICADORES	PREGUNTAS-CLAVE
	VIABILIDAD	La posibilidad real de que los programas y recursos se mantengan en el tiempo, así como sus resultados positivos, gracias al compromiso institucional y la disponibilidad de recursos económicos y humanos de manera regular.	<p>Existencia de previsiones (públicas) de aumento y mejora de los servicios.</p> <p>Homogeneidad de la Ratio de plazas en RA / habitantes por TTHH</p> <p>Publicación de datos económicos y balances de gestión de los RA</p> <p>Evolución positiva de la asignación presupuestaria durante los últimos 5 años.</p> <p>Existencia de la asignación presupuestaria necesaria para el funcionamiento de los RA existentes</p> <p>No incumplimiento de la normativa 148/2007 por limitaciones económicas</p> <p>Existencia de fondos a los que recurrir en caso de incremento de la ocupación habitual.</p> <p>No existencia de dificultades observadas en los procesos y resultados debidos a limitaciones en los RRHH</p>	<p><i>¿Son los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados para atender a las mujeres?</i></p> <p><i>¿Hay un compromiso político público y claro por parte de los organismos responsables de los recursos de acogida?</i></p>
PROCESOS	EFICIENCIA	La gestión y el uso racional de los recursos humanos y materiales de los programas y recursos de acogida, que permiten alcanzar los objetivos de manera adecuada y en el tiempo previsto.	<p>Existencia de procedimientos escritos (protocolos) para la gestión de los RA y la atención a las usuarias</p> <p>Los diferentes agentes expresan conocer claramente los procedimientos e itinerarios.</p> <p>Existencia de dificultades debido a demoras en el acceso a los fondos</p> <p>El organismo gestor presenta planificación anual detallada y/o Balance anual</p> <p>Formación especializada exigida para acceder a los puestos de trabajo directo con las mujeres en los RA y ofrecida al personal</p> <p>Bajo nivel de rotación del personal</p> <p>Existencia de sistemas de incentivos y promoción del personal</p> <p>Existencia de procedimientos de recogida de opiniones y necesidades del personal.</p>	<p><i>¿Está el servicio adecuadamente organizado?</i></p> <p><i>¿Se dispone de los recursos necesarios a tiempo?</i></p> <p><i>¿Están los diferentes agentes bien informados sobre los itinerarios y procesos del servicio?</i></p> <p><i>¿Se hace una gestión de calidad de los recursos materiales y humanos?</i></p>

EFQM	CRITERIO	Descripción	INDICADORES	PREGUNTAS-CLAVE
RESULTADOS	EFICACIA	La consecución de los objetivos es atribuible a las actividades y servicios de los programas y recursos de acogida.	<p>Existencia de pocos obstáculos en los procesos debido a falta de coordinación entre agentes.</p> <p>Mejora de la situación laboral y de autonomía económica de las mujeres al abandonar el RA</p> <p>En el RA se ofrece asesoramiento sobre el acceso a ayudas, formación y empleo, vivienda.</p> <p>A través de RA se accede a servicios específicos de otros organismos</p> <p>Las mujeres acuden a trámites judiciales acompañadas por TS o educadores.</p> <p>Siempre que la mujer lo solicite, recibe acompañamiento para trámites sanitarios y otros.</p> <p>Percepción de seguridad en el RA por parte de las mujeres.</p> <p>Las mujeres expresan que el tiempo en RA fue suficiente para dar pasos positivos en su proceso de recuperación y fortalecimiento.</p> <p>Los trabajadores perciben que en la mayoría de los casos el proceso de adaptación de las mujeres al abandonar el RA carece de dificultades importantes.</p> <p>Las mujeres expresan alto nivel de satisfacción con la atención y servicios recibidos en el RA</p>	<p><i>¿Existe un nivel adecuado de coordinación entre los distintos agentes implicados en los procesos?</i></p> <p><i>¿Contribuye el recurso a cumplir los objetivos para los que fue creado?</i></p> <p><i>¿El recurso ofrece los servicios para los que fue creado?</i></p> <p><i>¿Están las usuarias de los RA satisfechas con la atención y los servicios recibidos?</i></p>
	IMPACTO	Las implicaciones de los cambios detectados al término del uso del recurso y a medio plazo, que han experimentado las mujeres en sus condiciones de vida, sus actitudes y prácticas, gracias a su paso por los recursos y programas de acogida.	<p>Las mujeres consideran que su paso por RA fue clave en su proceso de recuperación.</p>	<p><i>¿El paso por las viviendas de acogida les ha ayudado / ayudó a mejorar su vida?</i></p>

A. Análisis documental

El análisis de la información documental relativa a los Programas y Servicios de Acogida resulta de sumo interés para la realización del estudio de evaluación, en la medida que permite conocer las principales características de los mismos. Se ha realizado a través de la recopilación y el análisis de documentación básica (guías de servicios, informes y memorias) procedente de las diferentes instituciones implicadas, así como la normativa relativa a la actuación de los Programas y Servicios de Acogida para las mujeres víctimas de la violencia sexista en el ámbito doméstico, con el objetivo de conocer el alcance de

los recursos, procesos de funcionamiento y valoración de los resultados de la actividad desarrollada por parte de los Programas y Servicios de Acogida.

Entre la documentación analizada destaca:

- ✎ LEY 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres
- ✎ LEY ORGÁNICA 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género
- ✎ ORDEN de 4 de octubre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, sobre medidas de acción positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género
- ✎ DECRETO 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico
- ✎ II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual
- ✎ Plan de seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico (2002-2004), (Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional)
- ✎ Programa para la mejora de los recursos de acogida y vivienda para las víctimas de maltrato doméstico. (2004-2005). Comisión de Seguimiento del Acuerdo.
- ✎ Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales (Emakunde)
- ✎ Guía de pautas para la adopción de protocolos locales y medidas para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales (Eudel)
- ✎ Guía de detección y pautas de actuación ante situaciones de maltrato doméstico y/o agresiones sexuales (Diputación de Gipuzkoa)
- ✎ Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. Informe extraordinario (2003) Ararteko
- ✎ Informes ordinarios de los años 2005, 2006 y 2008, en los que se hace seguimiento al Informe extraordinario del 2003. Ararteko
- ✎ El Consejo de Europa y la violencia de género. Documentos elaborados en el marco de la campaña paneuropea para combatir la violencia contra las mujeres (2006-2008). (Ministerio de Igualdad)
- ✎ Resolución del Parlamento Europeo de 11 de junio de 1986 sobre las agresiones contra la mujer.

B. Ficha-Cuestionario a Ayuntamientos, Mancomunidades/Cuadrillas y Diputaciones Forales

Este instrumento tiene por objetivo conocer las necesidades de acogida que existen en la actualidad y la forma en que las distintas entidades dan respuesta a tales necesidades.

El cuestionario tiene 2 versiones diferentes; en la tabla siguiente se sintetizan los contenidos y el número de cuestionarios enviados y recibidos.

Tabla 3. Contenidos y número de cuestionarios enviados y recibidos

	INFORMACIÓN RECOGIDA	ENVÍO			RESPUESTA
		Ayuntamientos	Diputaciones Forales	Mancomunidades y Cuadrillas	
Ficha A Entidades CON recursos de acogida 31 Entidades titulares de los 64 recursos de acogida	- Funcionamiento de los servicios - Itinerarios de atención - Perfil de las usuarias - Evolución de la demanda - Áreas de mejora identificadas	26	3	2	23
Ficha B Servicios responsables de la atención 21 Entidades SIN recursos de acogida*	- Necesidades de acogida - Itinerarios de atención - Evolución de la demanda	15		5 Mancomun. 1 Cuadrilla	16

(*) Si bien la selección de los ayuntamientos incluía solo a los que tuvieran **más de 10 mil habitantes**, uno de ellos tiene una población menor, pero fue incluido porque cuenta con un piso de acogida que aún no ha sido habilitado.

Consideraciones sobre los datos obtenidos

Los datos obtenidos mediante los cuestionarios han permitido tener una perspectiva bastante amplia de cómo son y cómo funcionan los diferentes recursos de acogida, así como la manera de hacer frente a las necesidades de las mujeres víctimas.

Se ha observado gran heterogeneidad en los cargos y áreas de trabajo de las personas que han respondido al cuestionario en las distintas entidades; así, algunos cuestionarios han sido completados por responsables de servicios sociales, en otros casos trabajador o trabajadora social, la técnica de igualdad o alguna persona responsable del área de mujer. En el caso de las mancomunidades, en ocasiones no cuentan con una persona de referencia para todos los municipios que la componen, por lo que no resulta posible acceder a la totalidad de los datos.

También, por la falta de sistemas homogéneos de recogida de datos, existen modos distintos de registrar y computar datos demográficos de las usuarias y de los servicios

ofrecidos. Además, debido a que el nivel de respuesta a determinados ítems ha sido muy bajo (ya sea por no existir los datos que se requerían o por no poder acceder a los mismos, por falta de tiempo para responder a los cuestionarios, por no estar disponible la persona responsable, o por estar en medio de un traspaso de responsabilidades) no ha sido posible hacer algunos análisis previstos en el diseño de las herramientas.

Asimismo, se han debido excluir del análisis cuantitativo recursos de acogida de tres ayuntamientos por encontrarse fuera del objeto de estudio de la presente evaluación.

Porcentaje de los recursos de acogida que cumplimentaron los cuestionarios frente a la totalidad de recursos existentes en la CAPV

Se cuenta con datos cuantitativos y cualitativos obtenidos mediante los cuestionarios de un 60,34% del total de recursos de acogida de la CAPV. Están incluidos en el análisis: la totalidad de los recursos de acogida de titularidad foral, ninguno de los recursos de las mancomunidades y el 56,8% de los recursos de acogida municipales. Con respecto a los TTHH, se cuenta con datos de la casi totalidad de los recursos de acogida de Álava, y en bastante menor proporción de los recursos de Bizkaia y Gipuzkoa (52,6% y 43,5% respectivamente).

Tabla 4. Recursos de acogida existentes y recursos analizados (%)

	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida				Entidad titular del RRAA			Total
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Otro	Ayuntamiento	Mancomunidad	Dip. Foral	
Nº de RRAA identificados durante el estudio	16	19	23	13	42	2	1	51	1	6	58
Nº de RRAA descritos en los cuestionarios*	15	10	10	10	22	2	1	29	0	6	35
Porcentaje de los RA descritos en los cuestionarios sobre el total	93,75%	52,63%	43,48%	76,92%	52,38%	100%	100%	56,86%	0,00%	100%	60,34%

(*) En el posterior análisis de los cuestionarios no se incluyen los recursos que implican la acogida en plazas hoteleras.

Es necesario destacar que se produjeron dificultades en la obtención de datos de varios ayuntamientos que sí cuentan con recursos de acogida. La razón más frecuentemente trasladada ha sido encontrarse en un momento de excesivo volumen de trabajo en los servicios sociales y las áreas responsables de los programas y recursos de acogida. Por otro lado se ha señalado también la dificultad en ciertos casos, de contar con información sistematizada sobre las usuarias de los recursos y finalmente se ha hecho referencia al exceso de informes que se solicitan periódicamente a los servicios responsables de acogida, todos con distintas maneras de presentación de los datos.

C. Entrevista a plantillas y personal gestor de los recursos de acogida

Las entrevistas están dirigidas a personas que trabajan en la gestión, desde los servicios sociales, áreas de mujer o de igualdad, de las entidades titulares de los recursos o bien desde las entidades externas con las que existe convenio o contrato, y a personas que trabajan en los recursos de acogida prestando servicios directos a las mujeres usuarias.

Son entrevistas semi-estructuradas que tienen por objetivo conocer detalladamente los procesos de acceso y funcionamiento de los recursos de acogida, así como valorar la calidad del servicio y la satisfacción de los y las trabajadoras, e identificar áreas de mejora en los procesos.

Se han realizado 13 entrevistas a profesionales cuyos perfiles han cubierto las siguientes variables:

- zona rural / zona urbana
- servicios municipales / mancomunados / forales
- dirigidos a poblaciones de más 50 mil habitantes / entre 50 y 20 mil habitantes / menor de 20 mil habitantes
- en los 3 Territorios Históricos
- trabajadoras de servicios sociales / gestoras entidades externas / personal que trabaja en los recursos de acogida.

Tabla 5. Perfil de las entidades seleccionadas para las entrevistas

		Diputación Foral	Ayuntamiento		Mancomunidad		TOTAL
			+ Urbana	+ Rural	+ Urbana	+ Rural	
TT. HH.	Gipuzkoa	1	2 ^{***}	1 ^{**}			4
	Álava	1	1 ^{**}	1 [*]			3
	Bizkaia	1				1 ^{**}	2
	TOTAL	3	3	2		1	9

Obs. (*) < 20 mil hab. (**) entre 50 y 20 mil hab. (***) > 50 mil hab.

Tabla 6 Perfil entrevistas personal implicado en la gestión de los RRAA.

		Diputación Foral		Ayuntamiento		Mancomunidad		TOTAL
		Trabajadoras y gestoras de la Administración	Trabajadoras y Gestoras Entidades Externas	Trabajadoras y gestoras de la Administración	Trabajadoras y Gestoras Entidades Externas	Trabajadoras y gestoras de la Administración	Trabajadoras y Gestoras Entidades Externas	
TT. HH.	Gipuzkoa	1	1 [*]	3				5
	Álava	1		2	1			4
	Bizkaia	1	2			1		4
	TOTAL	3	3	5	1	1	0	13

(*) En este caso se mantuvieron conversaciones telefónicas y la responsable completó la entrevista por escrito.

Consideraciones sobre los datos obtenidos

Los datos obtenidos en las distintas entrevistas han aportado información sobre diferentes aspectos sobre el funcionamiento de los recursos, los principales obstáculos y los temas pendientes de mejora.

La heterogeneidad de las personas entrevistadas en cuanto al tamaño de la población de su competencia, los recursos humanos y materiales de que disponen, así como las distintas zonas geográficas en que están ubicadas, han permitido conocer y comprender los procesos de funcionamiento de los recursos de acogida y los resultados obtenidos, tanto los aspectos que son frecuentes como las particularidades de cada entidad.

D. Entrevista a mujeres víctimas de violencia usuarias de los recursos de acogida

Son entrevistas semi-estructuradas dirigidas a las usuarias de los recursos de acogida y a las asociaciones de mujeres cuya actuación se desarrolla en el ámbito del maltrato doméstico y la violencia de género en general.

Una parte fundamental del estudio para evaluar la eficacia de la respuesta institucional en la atención a mujeres víctimas de maltrato contra la mujer en el ámbito doméstico, es detectar las valoraciones, percepciones y expectativas respecto a los recursos de acogida de las mujeres usuarias de los mismos y de las organizaciones implicadas, entre cuyas asociadas se encuentran mujeres que han vivido situaciones de violencia doméstica. Se realizan entrevistas a mujeres atendiendo a los siguientes perfiles:

- Itinerario residencial de las usuarias: en servicios de acogida de urgencia / en recursos ordinarios derivadas por servicios de urgencia / en recursos ordinarios sin paso por servicios de urgencia.
- Menores bajo su tutela: con menores acompañantes / sin menores acompañantes
- En los tres Territorios Históricos
- Mujeres actualmente en acogida / mujeres que han pasado con anterioridad por un recurso de acogida

Tabla 7. Perfil de las mujeres usuarias de RRAA entrevistadas por TTHH y situación de acogida

	TTHH			Menores a cargo		TOTAL
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Estancia en RA sin hijos/as	Estancia en RA con hijos/as	
Mujeres actualmente en acogida en RA		1	3*	3*	1	4
Mujeres que ya salieron de RA	1	1		1	1	2
TOTAL	1	2	3	4	2	6

(*) Una de estas mujeres estaba a 5 días de abandonar el recurso de acogida para ir a un piso de alquiler.

Tabla 8. Perfil de las mujeres usuarias de RRAA entrevistadas por TTHH y tipo de recurso

Mujeres que están o han estado:	TTHH			TOTAL
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	
En Servicio de Urgencia/Atención Inmediata				0
En Piso o Centro de Acogida, previo paso por Servicios de Urgencia	1**	2	2	5
En Piso o Centro de Acogida, que no han pasado por Servicios de Urgencia			1	1
TOTAL	1	2	3	6

(**) En un albergue no específico para mujeres víctimas

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de las mujeres usuarias respecto a su experiencia en los recursos de acogida y valorar el impacto de su paso por recursos de acogida en su vida personal, así como identificar las necesidades que fueron atendidas y satisfechas en los recursos, así como aquellas que no fueron satisfechas.

Consideraciones sobre los datos obtenidos

Si bien el número de mujeres entrevistadas es bajo, se cubre el perfil previamente definido, por lo que hay una heterogeneidad de experiencias que permiten obtener datos cualitativos ricos, que ayudan a comprender diferentes aspectos de la experiencia de las usuarias.

Hay que destacar la dificultad para contactar con mujeres usuarias que estuvieran dispuestas a realizar las entrevistas. El motivo principal es que muchas de ellas llevan poco tiempo en los recursos de acogida y la valoración de responsables de los recursos es que no se encuentran en las mejores condiciones personales para realizar la entrevista; por otro lado las trabajadoras sociales y responsables de los recursos de acogida tienen especial cuidado en proteger la confidencialidad y garantizar la seguridad de las mujeres, por lo que las entrevistas debían realizarse en espacios cedidos por los municipios o diputaciones y por tanto durante el horario de funcionamiento de los mismos, lo que a su vez ha limitado la posibilidad de adaptarnos al horario que disponían las mujeres para las entrevistas. Finalmente, no ha sido posible contactar con más mujeres que ya no se encuentren en acogida, por lo que su posible testimonio llega a través de las aportaciones de asociaciones implicadas y colaboradoras de los recursos.

E. Entrevista a informantes clave de órganos responsables

Estas entrevistas se han planteado con el objetivo de conocer la estrategia actual de prevención y lucha contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico, a nivel municipal, territorial y autonómico, así como el nivel de compromiso político de las

diferentes instituciones e identificar las perspectivas de cambio y mejora para los próximos años.

Se trata de una entrevista semi-estructurada dirigida a responsables y personal técnico de los órganos con responsabilidad en la definición de estrategias, planificación y coordinación de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato doméstico.

Se han realizado contactos con cinco organismos.

Entrevistas en profundidad con:

- Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional
- EUDEL

Otros organismos entrevistados son:

- Dpto. de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco
- Dpto. de Vivienda, Obras públicas y Transportes del Gobierno Vasco
- Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género del Departamento de Interior del Gobierno Vasco

F. Revisión y comprobación de los datos mediante análisis documental

Al contrastar la información obtenida mediante las distintas herramientas de estudio con la disponible en otras fuentes, se detectaron ciertos desajustes. Para rectificar y completar la información, se realizó una revisión de publicaciones anteriores, páginas web institucionales y bases de datos públicas; asimismo, se contactó con distintos ayuntamientos para comprobar los datos contradictorios.

Cuadro 1. Resumen de los objetivos del estudio, dimensiones a evaluar e instrumentos empleados en la evaluación.

		DIMENSIONES		
		Estructura	Procesos	Resultados
OBJETIVOS	Comprender el funcionamiento de los servicios y recursos	E. Entrev.Órganos Responsables		F. Comprobación documental
	Estimar del grado de adecuación y acercamiento a objetivos estratégicos y la normativa vigente	B. Ficha-cuestionario a instituciones gestoras		
	Valorar la calidad del servicio y las condiciones en que se presta	C. Entrevistas a Gestores/as + Trabajadores/as		D. Entrevistas a Usuaris y Asociaciones de Mujeres

La **identificación de áreas de mejora** es transversal a todas las dimensiones e instrumentos.

I.5 Terminología

A lo largo de la evaluación, y de acuerdo con la terminología propuesta por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional¹³ y la empleada en la LEY 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y posteriormente en el **Decreto 148/2007**, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, se utiliza el término **maltrato doméstico contra las mujeres** para referirse a la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce de forma continuada contra la mujer en el marco de una relación familiar y/o afectiva actual o previa, con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica.

Por tanto en esta definición se incluye tanto la violencia ejercida por familiares como por pareja o exparejas aunque es preciso resaltar que en función de todos los datos disponibles y más concretamente los correspondientes al presente estudio, el maltrato doméstico es producido mayoritariamente por hombres contra sus parejas o ex parejas.

Por otro lado, por ser el término empleado por la Ley Orgánica 1/2004, en la medida que durante la evaluación se emplee el término **violencia de género** este se referirá únicamente a la violencia que el hombre ejerce contra la mujer en el ámbito de una relación de pareja o expareja y el término **violencia doméstica** para designar con carácter general a la violencia que se produce en el contexto de una relación familiar.

En los capítulos de valoración y conclusiones se incluye el término **empoderamiento**. Su importancia radica en que define un concepto que se ha convertido en uno de los ejes transversales de las políticas públicas de igualdad y en concreto del IV Plan de Igualdad para Mujeres y Hombres de la CAPV. Es una estrategia surgida en la India en 1984 e introducida en la III Conferencia Mundial de la Mujer (Nairobi, 1985) que se definió como “el acceso paulatino de las mujeres al control de recursos materiales (físicos, humanos o financieros, como el agua, la tierra, los bosques, los cuerpos, el trabajo, el dinero), de recursos intelectuales (conocimientos, información, ideas) y de ideología (facilidades para propagar, sostener e institucionalizar creencias, valores, actitudes y comportamientos)”.

Citando las definiciones del IV Plan, “...Alude a un proceso de toma de conciencia individual y colectiva de las mujeres, que les permite aumentar su participación en los

¹³ “La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas” Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia doméstica y maltrato sexual.

procesos de toma de decisiones y de acceso al ejercicio de poder y a la capacidad de influir... (...) Podemos hablar de al menos cuatro tipos de autonomía a conquistar por las mujeres: la autonomía física, que implicaría el ejercicio del poder y el control sobre su propio cuerpo, su sexualidad y fertilidad; la autonomía económica, que conllevaría tener acceso y control sobre los recursos y bienes; la autonomía política, que supone el acceso y el ejercicio efectivo de los derechos políticos básicos, que incluyen el derecho a participar en las instituciones, en los ámbitos de decisión, en los partidos políticos... La autonomía socio-cultural, que conllevaría además del acceso y control de los recursos culturales y la información, tener derecho a una identidad independiente, reconocimiento del valor propio y sentimiento de autoestima... (...) El empoderamiento y la participación socio-política de las mujeres son estrategias indispensables para alcanzar esta autonomía y la posición de ciudadanas de pleno derecho.”

En este sentido el empoderamiento como objetivo estratégico, que incluye autonomía, autoestima, redes de apoyo, participación, autoafirmación, se encuentra presente tanto en los orígenes de la existencia de las Casas de Acogida para mujeres víctimas de violencia doméstica, como en las directrices que orientan las actuaciones de los poderes públicos en la materia.

CAPÍTULO II – SISTEMA PÚBLICO DE ACOGIMIENTO INMEDIATO Y ORDINARIO EN LA CAPV

II.1. Marco competencial en relación con los servicios y recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia.

En la CAPV, la titularidad de las competencias en materia de servicios sociales deriva de un corpus legislativo que regula el entramado de relaciones entre las instituciones comunes de la CAPV y los órganos forales de los Territorios Históricos, y entre éstos y los ayuntamientos, además de determinar distintos niveles de responsabilidad municipal en función del número de habitantes. La Ley 5/1996 de Servicios Sociales, de 18 de octubre, de Servicios Sociales y el Decreto 155/2001, de 30 de julio, de determinación de funciones en materia de servicios sociales y recientemente Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales, establecen las responsabilidades de la administración autonómica, foral y municipal en materia de servicios sociales, así como la diferencia entre servicios sociales de base y servicios sociales especializados, y distribuyen las competencias entre los ayuntamientos, los órganos forales y el Gobierno Vasco en el ámbito de actuación de los servicios sociales.

Esto sitúa a los **Servicios Sociales de Base o de Atención Primaria** (municipales) y a los **Servicios Sociales especializados** (forales y, en algún caso, municipales) en el lugar central del marco competencial e institucional de los programas, recursos y servicios objeto de esta propuesta de evaluación.

Asimismo, el art. 8 del **Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico** también impone, en combinación con la **Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres** la obligación de disponer, como mínimo, de un recurso de acogida para mujeres víctimas de maltrato doméstico en los municipios o comunidades de municipios que superen los 20.000 habitantes, lo que se corresponde con la recomendación europea de 1 plaza de alojamiento familiar por cada 10 mil mujeres¹⁴.

Artículo 8. Competencia.

1. De acuerdo con el artículo 57 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, las administraciones forales y locales, en el ámbito de sus competencias, deben garantizar la existencia de recursos de acogida suficientes para atender las necesidades de protección y alojamiento temporal de las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.

A tales efectos:

Los municipios de más de 20.000 habitantes y las mancomunidades de municipios ya constituidas o que se constituyan para la prestación de servicios sociales y que superen el mencionado número de habitantes, tienen la obligación de disponer, como mínimo de un recurso de acogida destinado a atender las demandas de protección y alojamiento temporal de las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.

Las Diputaciones Forales deberán garantizar como mínimo la existencia de un recurso de acogida destinado a atender la demanda de los municipios de menos de 20.000 habitantes, cuando no se hayan constituido en una mancomunidad en los términos indicados en el apartado a). Asimismo, deberán garantizar la existencia de un servicio de acogida inmediata para atender la demanda de sus respectivos Territorios Históricos.

El Decreto, también contempla dentro de la gama de recursos destinados a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, la puesta en funcionamiento, con carácter experimental, de un centro de recuperación e integración social para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico que cuente con medidas de protección social de alta intensidad, destinado a mujeres y familiares a su cargo con necesidades especiales asociadas a problemática social múltiple, que determinen la conveniencia de un alto nivel de protección y especialización (art. 2.2 y 8.2). Éste recurso está pendiente de apertura.

Derivado del marco normativo anteriormente expuesto, emergen como actrices clave en el ámbito de los servicios y recursos de acogida, urgente y ordinaria, para mujeres

¹⁴ Resolución del Parlamento Europeo de 11 de junio de 1986 sobre las agresiones contra la mujer.

víctimas de violencia, las instituciones de ámbito autonómico competentes en materia de **servicios sociales** y/o de **políticas para la igualdad de mujeres y hombres**.

Dado que el vínculo fundacional de la violencia de género con la desigualdad de mujeres y hombres constituye el paradigma en el que se han diseñado los recientes avances legislativos y las políticas de erradicación de la violencia de género, los organismos de Igualdad están llamados a cumplir una labor fundamental en su papel de orientación, impulso, evaluación y referencia en esta materia. Además, dichos organismos contribuyen con el grueso de su intervención pública a desactivar las condiciones de desigualdad social, económica y política de mujeres y hombres que sustentan la pervivencia de modelos de relación violenta que en diversas gradaciones aún forman parte de determinados patrones de convivencia existentes. En la CAPV, hasta mayo del año 2009, la centralidad de las políticas de igualdad y el impulso a las tareas de coordinación en la lucha por la erradicación y atención a las situaciones de violencia de género ha recaído de manera exclusiva en **Emakunde- Instituto Vasco de la Mujer**. Con el Decreto 4/2009, de 8 de mayo se crea la **Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género**, adscrita al Departamento de Interior del Gobierno Vasco, con funciones de dirección y coordinación de las políticas del Gobierno sobre atención a las víctimas. Esta nueva situación marca actualmente un margen temporal para el traspaso de las competencias correspondientes y la reorganización de los cauces de coordinación entre ambas entidades.

Por otra parte, más allá del diseño de las políticas, los programas, servicios, procesos de funcionamiento y acceso, etc., son los propios recursos de acogida, y, por tanto, las personas físicas o jurídicas que gestionan los recursos (además del personal que presta sus servicios en ellos y las mujeres (y menores) que acceden a los mismos), participantes clave en el marco evaluador, tanto en cuanto a su participación en el proceso de evaluación como a las múltiples maneras en las que influyen el diseño, funcionamiento y resultado final de los programas que se desarrollan en ellos.

II.2. Marco legal de los Programas y Servicios de Acogida

En los últimos años se han producido relevantes avances normativos en el ordenamiento jurídico en materia de violencia de género. Merecen ponerse de relieve, a nivel estatal, la **Ley Orgánica 11/2003**, de 29 de septiembre, de Medidas Concretas en materia de Seguridad Ciudadana, la **Ley Orgánica 15/2003**, de 25 de noviembre, por la que se modifica la **Ley Orgánica 10/1995**, de 23 de noviembre, de Código Penal, Violencia Doméstica e Integración Social de los Extranjeros, la **Ley 27/2003**, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, la **Ley Orgánica 1/2004**, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Ley Integral) y la **Ley 15/2005**, de 8 de julio, por la que se modifican

el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio. Recientemente, y aunque no específicamente en el ámbito de la violencia de género, pero, sin duda, en relación directa con esta materia, ha sido aprobada, en 2007, la **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

A nivel autonómico, el marco normativo de referencia viene marcado de forma inequívoca por la aprobación de la **Ley 4/2005**, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres (LIMH). Pero la CAPV también se ha dotado, en esta materia, de un conjunto de instrumentos esenciales en la implementación de los avances normativos, como son el Acuerdo Interinstitucional para la Mejora de la Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales¹⁵, el Plan de Seguridad para las Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico (2002-2004), el Protocolo de Coordinación para la eficacia de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica en el Ámbito de los Servicios Sociales (2004), y el Programa para la Mejora de los Recursos de Acogida y Vivienda para las Víctimas de Maltrato Doméstico (2004-2005). Entre otros dispositivos, este conjunto de instrumentos establece la necesidad de garantizar la existencia, en el ámbito de la atención social, de recursos que permitan la acogida de urgencia de las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, como fórmula transitoria, sin perjuicio, lógicamente, de articular las medidas necesarias para facilitar bien la vuelta al domicilio o alojamiento familiar, bien el acceso a otra vivienda, garantizando, en ambos supuestos, el alejamiento de la persona maltratadora.

A los efectos de esta evaluación, cabe destacar los siguientes preceptos que aúnan los parámetros legales de referencia en materia de servicios sociales, violencia de género y recursos de acogida que confluyen en los recursos objeto de estudio:

1. La **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (Ley Integral)** que en su **Artículo 19** reconoce el Derecho a la asistencia social integral.

Artículo 19.– Derecho a la asistencia integral.

1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, **de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral**. La organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

¹⁵ Renovado con la firma del II ACUERDO INTERINSTITUCIONAL PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE MALTRATO EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO Y DE VIOLENCIA SEXUAL, firmado en Vitoria-Gasteiz, a 3 de febrero de 2009 por representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Bizkaia, Diputación Foral de Gipuzkoa, Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma del País Vasco, Consejo General del Poder Judicial, Eudel - Asociación de Municipios Vascos, Consejo Vasco de la Abogacía, Consejo Médico Vasco.

2. La **Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, aprobada por el Parlamento Vasco recoge en su artículo 57:**

Artículo 57.– Pisos de acogida y servicios de urgencia.

1.– Las administraciones forales y locales, en el ámbito de sus competencias, garantizarán la existencia de recursos de acogida suficientes para atender las **necesidades de protección y alojamiento temporal** de las víctimas de maltrato doméstico.

2.– **Los municipios de más de 20.000 habitantes y las mancomunidades de municipios ya constituidas o que se constituyan para la prestación de servicios que superen el mencionado número de habitantes**, tienen la obligación de disponer de pisos de acogida para atender las demandas urgentes de protección y alojamiento temporal de las víctimas de maltrato doméstico.

3.– Las administraciones públicas vascas competentes garantizarán que en cada territorio histórico exista, al menos, **un servicio de acogida inmediata que funcione todos los días del año las veinticuatro horas**, y que reúna como mínimo las siguientes características:

a) Ser **accesible** a cualquier víctima de maltrato doméstico que necesite protección y alojamiento urgente y temporal independientemente de su situación personal, jurídica o social.

b) Disponer de **personal especializado** suficiente para una primera atención psicosocial y para realizar labores de acompañamiento a las víctimas a centros sanitarios, dependencias policiales y judiciales u otras instancias que se consideren necesarias en un primer momento.

c) Contar con las **condiciones de seguridad** necesarias para salvaguardar la integridad física de las víctimas y de su personal.

d) Servir de **punto para el acceso al resto de recursos sociales** y de acogida existentes.

4.– La Administración de la Comunidad Autónoma debe establecer reglamentariamente los **criterios y condiciones mínimas de calidad y funcionamiento** de los recursos de acogida mencionados en los tres párrafos anteriores. Dicha reglamentación en todo caso deberá prever medidas de cara a garantizar:

a) El **acceso** a los recursos de acogida a todas las víctimas que se encuentren en una situación de urgente necesidad de protección y alojamiento temporal y no dispongan de otro lugar donde acudir, independientemente de sus circunstancias personales y sociales.

b) La **coordinación** tanto entre las instituciones responsables de los recursos de acogida como entre éstas y el resto de servicios y recursos existentes para víctimas de maltrato doméstico.

c) La **movilidad geográfica**, de modo que las mujeres que deban o prefieran abandonar su municipio por motivos de seguridad puedan acceder a los pisos de acogida existentes en otros municipios.

d) La existencia de **medidas de seguridad y de servicios de acompañamiento y apoyo** para las víctimas durante el tiempo que permanezcan acogidas.

3. Pero fundamentalmente para el marco de esta evaluación destaca, el **Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico** pretende establecer, en desarrollo de la **Ley 5/1996**, de 18 de octubre, de Servicios Sociales¹⁶ y de la **Ley 4/2005**, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la regulación de las condiciones de calidad y funcionamiento de los recursos de acogida para víctimas de maltrato doméstico -servicios de acogida inmediata y pisos de acogida-, con el fin de garantizar la mejor atención a las personas atendidas, tanto a las mujeres como a los niños, niñas o adolescentes a su cargo o a las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.

La regulación exhaustiva del Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, junto con el resto de la normativa mencionada, de los diversos servicios de acogida y de las condiciones tanto materiales como de recursos personales en su gestión y atención establecen los estándares para el diseño metodológico de esta evaluación:

- ❑ En dicho decreto se establecen los requisitos materiales y funcionales aplicables a cada tipo de recurso de acogida en función de su naturaleza, siendo los mismos exigibles tanto a los recursos de titularidad pública como a los de titularidad privada.
- ❑ Complementariamente se contemplan los criterios para la homologación de los recursos de acogida de titularidad privada como condición previa para su concertación con la Administración Pública.
- ❑ Asimismo, el Decreto completa la gama de recursos destinados a las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico mediante la puesta en funcionamiento, con carácter experimental, de un centro de recuperación e integración social para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico que cuente con medidas de protección social de alta intensidad, destinado a mujeres y familiares a su cargo con necesidades especiales asociadas a problemática social múltiple, que determinen la conveniencia de un alto nivel de protección y especialización.

Además de regular los requisitos materiales y funcionales exigibles a los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, este Decreto también establece los principios generales que regirán la actuación de esos recursos de acogida, y regula los derechos y deberes de las personas usuarias.

¹⁶ En virtud de las competencias de desarrollo normativo y ordenación de los servicios sociales que los artículos 9.2 y 10.3 de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de servicios sociales atribuyen al Gobierno Vasco, quedando las actuaciones administrativas de autorización, registro, homologación e inspección sujetas a lo dispuesto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Con el objetivo de homologar y ordenar la red de centros y pisos destinados a este colectivo y mejorar la calidad de los servicios, el citado Decreto establece reglamentariamente los criterios y condiciones mínimas de calidad y funcionamiento de los recursos de acogida para las mujeres víctimas de violencia doméstica, situados en el ámbito territorial de la CAPV, cualquiera que sea su titularidad.

Fundamentalmente, del Decreto Regulator, Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico se derivan los estándares aplicados en la evaluación. Especialmente interesante resulta la enumeración de objetivos recogida en el Artículo 3 del Decreto, así como los principios rectores establecidos en el Artículo 4.

Artículo 3. Objetivos de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico.

Los objetivos de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico son:

- a) Facilitar un **alojamiento temporal** a las mujeres que se ven obligadas o precisan abandonar su domicilio o alojamiento habitual como consecuencia de una situación de maltrato en el ámbito doméstico **así como a las personas que dependen de ellas**, ya se trate de hijos o hijas a su cargo, sean o no menores de edad, o de personas adultas dependientes.
- b) Ofrecer a estas personas la posibilidad de disponer, **en un entorno seguro, del tiempo y de los apoyos adecuados** para poder abordar los cambios que estimen necesarios y deseables en su situación personal y familiar, y para poder adoptar las decisiones que los hagan posibles.
- c) **Promover su autonomía personal** para hacer frente de forma adecuada a su situación, ofreciéndoles el asesoramiento, la información y el acompañamiento necesarios, y facilitando su acceso a los recursos de apoyo más idóneos.
- d) **Facilitar acompañamiento y protección social** con carácter intensivo, adecuado a las necesidades.
- e) Garantizar la **seguridad física y psíquica** de las personas atendidas, en particular garantizando el carácter confidencial de la ubicación de los recursos de acogida, excepto con respecto a los agentes públicos judiciales o policiales que deban ejercer sus funciones de protección.

Artículo 4. Principios rectores.

Los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico se regirán por los siguientes principios:

- a) **Protección y defensa** de los derechos de las personas acogidas, procurando que puedan vivir en un entorno seguro y que puedan ejercer su derecho a desarrollarse y a desarrollar su potencial libre y plenamente, en el marco de un proceso de autoafirmación personal.

- b) **Prevención**, evitando que se reproduzcan situaciones de maltrato o de riesgo de maltrato, tanto en las mujeres acogidas como en los niños, niñas y adolescentes a su cargo o en las personas adultas dependientes que formen parte de su unidad convivencial.
- c) **Atención y protección de las hijas e hijos** de las mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, en orden a garantizar sus derechos, su bienestar y su desarrollo integral, atendiendo, en todo caso, al interés superior de los niños, niñas y adolescentes proclamado en la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección a la infancia y la adolescencia.
- d) **Normalización**, con el propósito de que el modo de vida de las personas residentes se ajuste al máximo en todos los órdenes de la vida a las consideradas como normales para el resto de la ciudadanía.
- e) **Intervención**, procurando que las mujeres y las unidades familiares acogidas tengan la posibilidad de desarrollar sus habilidades o, en su caso, de adquirir, las habilidades necesarias para participar plenamente, y de forma normalizada, en la **vida social y laboral**.
- f) Promoción de la **autonomía personal** de las personas usuarias.
- g) **Participación** de las personas acogidas en el funcionamiento general del recurso.
- h) **Atención personalizada e integral** adaptada a las necesidades de las personas usuarias.
- i) **Profesionalización**, con el propósito de que los recursos sean atendidos por profesionales con la cualificación técnica correspondiente a las funciones que desempeñan, debiendo contar siempre con los medios y recursos idóneos y suficientes para desarrollar su trabajo.
- j) **Eficacia y agilidad** en la prestación de los servicios de acogida y en la orientación y derivación hacia los servicios de apoyo, asesoramiento y acompañamiento o hacia los recursos de acogida que resulten más adaptados a las necesidades de cada caso.
- k) **Coordinación** con las instituciones y entidades públicas y privadas que actúan en este ámbito de atención, así como con la red de recursos existentes, orientada a la protección social intensiva y a la recuperación integral de la o las víctimas.
- l) **Cooperación** con las instancias judiciales y policiales.

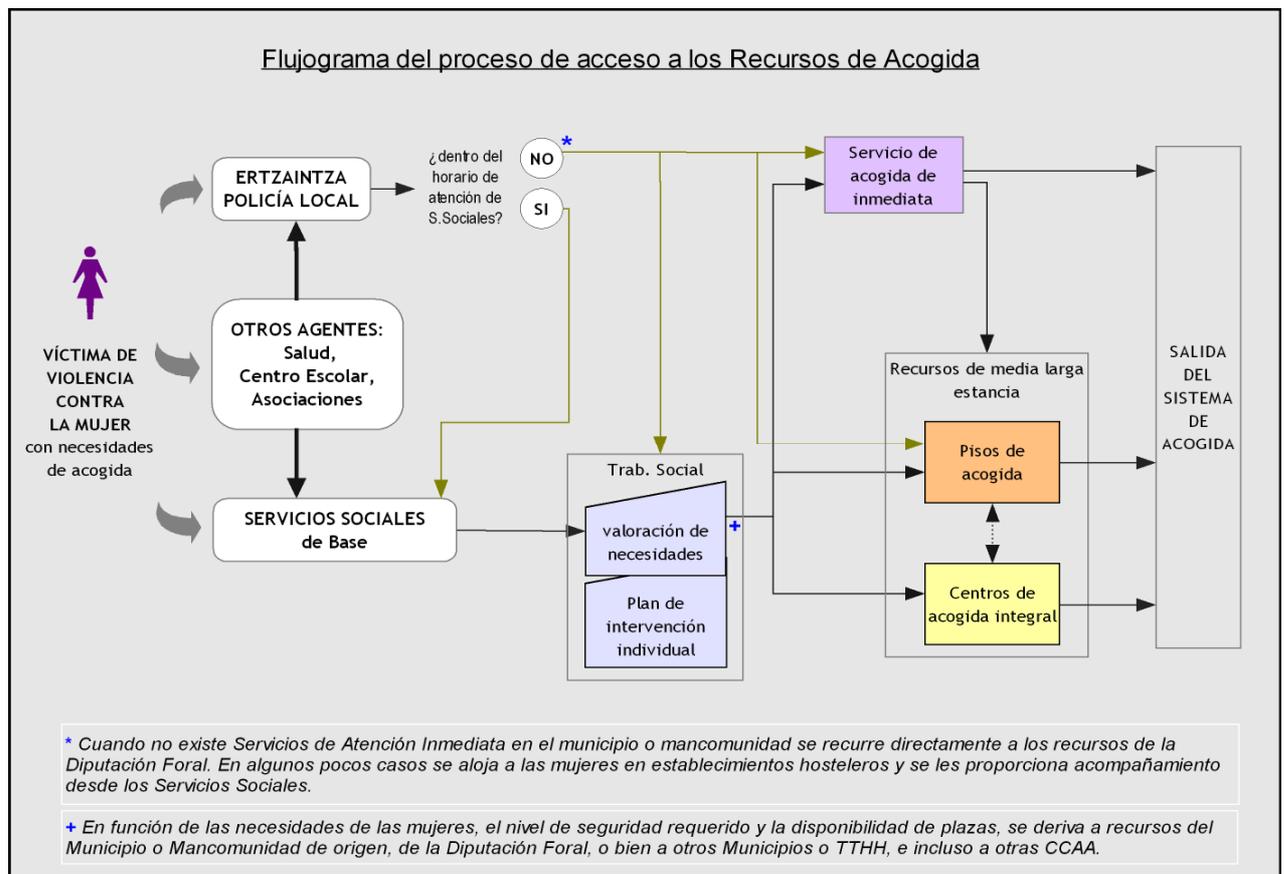
II.3. Estructura del Sistema de Acogida

El sistema de acogida para mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico se apoya principalmente en la actuación de los servicios sociales de base y especializados. Así, el acceso a los recursos de acogida se hace a través de los servicios sociales de base o los servicios especializados, salvo que se produzca una situación de urgencia fuera del horario de estos servicios; en estos casos el acceso se realiza a través de la Ertzaintza o la policía local, ya sea a los servicios de atención inmediata, o bien cuando se considere idóneo, el acceso directamente a los pisos de media-larga estancia. El acceso a los centros de acogida, se realiza siempre desde los servicios sociales.

Una vez realizada la valoración de necesidades y el diseño del plan de intervención para cada una de las usuarias, los y las trabajadoras sociales actúan de enlace con todos los recursos de apoyo que sean idóneos para cada caso: formación y orientación para el empleo, atención psicológica, acceso a prestaciones sociales y planes de vivienda social.

En el siguiente gráfico se describe el proceso de acceso a los recursos según estipula el Decreto 148/2007, que es también el procedimiento más frecuente en los municipios y mancomunidades contactadas durante este estudio.

Gráfico 5. Proceso de acceso a los recursos de acogida



CAPÍTULO III –ALCANCE DEL SISTEMA DE LOS RECURSOS DE ACOGIMIENTO PARA LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LA CAPV

III.1. INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del presente capítulo, cuyo objetivo es realizar una descripción del alcance de sistema de los recursos en funcionamiento para responder a las necesidades de acogimiento de las mujeres víctimas de violencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco, se ha solicitado la participación de las diferentes instituciones que gestionan los diferentes recursos de acogida. Al no disponer de una única fuente de información que aúne la información relativa a los recursos de acogida, se ha remitido un cuestionario con el objetivo de conocer la forma en que las distintas entidades dan respuesta a estas necesidades.

Se ha obtenido respuesta del **73%** de las entidades implicadas en la gestión y funcionamiento de los diferentes recursos de acogida, con información correspondiente al **63% del global de los recursos existentes en 2008**.

Las demás fuentes utilizadas para completar la información necesaria, muy especialmente para los apartados de política y estrategia, liderazgo y alianzas, son las entrevistas a personal gestor y responsable así como la consulta de documentación relacionada: legislación, protocolos y estudios e informes específicos referidos a los años 2008 y 2009.

III.2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Intentando no abarcar la totalidad del entramado de los servicios sociales contra la violencia de género o bien el maltrato doméstico, se analizan aquellos aspectos sobre política y estrategias que se han encontrado polémicos o de claro interés para la reflexión en el desarrollo del análisis de los recursos de acogida. Los diferentes apartados temáticos presentan una relación estrecha entre ellos y frecuentemente la resolución de uno de ellos conlleva la clarificación de los siguientes.

- Normativa
- Distribución competencial
- Enfoques asistencial y estratégico
- Establecimiento de Objetivos y Prioridades
- Planificación
- Recursos de apoyo
- Adaptación a otras vulnerabilidades

Legislación y Normativa

Merece una especial reflexión la reciente normativa publicada, por sus posibilidades determinantes tanto del planteamiento como del desarrollo de los recursos, así como por el marco novedoso que supone en relación a la anterior situación de dispersión y vacío normativo en el que se han desarrollado los recursos de acogida.

Actualmente se han ajustado los diferentes ámbitos normativos y se percibe una mayor coherencia en cascada desde los objetivos generales de la lucha contra la violencia de género emanados de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Igualdad, recogidos tanto en la Ley general de los servicios sociales 2008, como en el anterior Decreto 148/2007 regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, que marca unos mínimos de calidad para los mismos.

Si bien el recorrido del Decreto desde su publicación en el año 2007, hasta el momento estudiado, año 2008, es corto, no hay que pasar por alto que el mismo surge de un largo proceso en el que las instituciones, con el liderazgo de Emakunde como entidad responsable de las políticas de igualdad, han realizado un esfuerzo de armonización de objetivos, de subsanar los vacíos legales, de identificar las actuaciones de calidad y de elaboración de orientaciones y pautas necesarias para la efectividad y el abordaje apropiado de estos servicios y recursos. Desde las evaluaciones sobre la respuesta institucional ante el maltrato doméstico de Emakunde, los diversos estudios realizados, especialmente por parte de Ararteko y su análisis realizados por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional y la elaboración de protocolos de actuación, han marcado el desarrollo de estos recursos, por lo que inicialmente se perciben las disposiciones del Decreto de manera general, cercanas y en consonancia con las pautas que se han ido marcando desde los servicios sociales para los recursos de acogida.

En las entrevistas realizadas el Decreto 148/2007 se percibe por parte del personal gestor como muy adecuado, además de útil para que en todos los recursos de acogida se esté trabajando con unos mínimos de calidad. Sin embargo, también es generalizada la percepción de que resulta muy costoso cumplir con todos los requisitos exigidos en el Decreto, debido al esfuerzo de adaptación y su elevado coste económico. Se considera que es suficiente actualmente la legislación y normativa actual, *“aplicarlas coherentemente y darles tiempo a una completa y correcta aplicación de las leyes antes de proponer modificaciones”* apuntándose a la necesidad de respetar el tiempo necesario para su aplicación completa.

- El personal de los recursos considera que el plazo de cinco años para la adaptación a los requisitos materiales es reducido, ya que la mayoría de los ayuntamientos no disponen de fondos suficientes para realizar todas las adaptaciones en este margen temporal, que en numerosos casos incluyen la adaptación de puertas, baños y otras instalaciones en la vivienda, pero también se debe adaptar los edificios muchas veces antiguos, instalando rampas y ascensores y ensanchando las puertas de acceso.
- También se considera fuente de dificultades los requisitos de infraestructura relacionados con la acogida y atención infantil, circunstancia que no estaba prevista anteriormente en la construcción y equipamiento de los centros y pisos.
- Por otra parte, se señala también la dificultad de ubicar los recursos de acogida en núcleos urbanos y a la vez mantener la confidencialidad y anonimato del mismo, lo que se hace evidente en las poblaciones más pequeñas.

Desde la letra legal se recoge el derecho subjetivo de las mujeres víctimas de maltrato doméstico y sus personas dependientes a ser protegidas y atendidas de manera integral y multidisciplinar, se marcan objetivos dirigidos hacia la igualdad y la autonomía, se establecen las competencias concretas de los distintos niveles de la administración y los mínimos de calidad tanto funcionales como materiales. Con respecto a este último aspecto, hay que destacar que los recursos de acogida de titularidad pública que ya estaban en funcionamiento a la entrada en vigor del Decreto 148/2007, cuentan con 5 años para adaptar sus recursos a las exigencias del Decreto, tanto en lo que hace a los requisitos funcionales como a la mayoría de los requisitos materiales, como son los requisitos de seguridad y ausencia de barreras arquitectónicas; hay que destacar que existen algunas características físicas, como la ubicación, superficie, capacidad máxima y características de organización, que no son exigibles a estos recursos que llevan en funcionamiento desde antes de septiembre del 2007.

Distribución competencial

En el momento del estudio, la distribución competencial sigue siendo fuente de dudas y ciertos desacuerdos. Las intersecciones competenciales entre ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, obligados por ley a ofrecer recursos y las diputaciones, son fuente en algunas ocasiones de alianzas y disponibilidad de recursos pero en otro nivel, contribuye a una mayor heterogeneidad de criterios en el tipo y clasificación de la información. Esta

heterogeneidad previsiblemente podría reducirse gracias a las orientaciones normativas comunes.¹⁷

Aunque en cierta medida se transmite desde el personal gestor, que en la nueva Ley de los servicios sociales, como en la situación previa, tampoco se alcanza a definir funciones y responsabilidades competenciales claras, no hay que olvidar que los municipios tienen legalmente un grado muy elevado de capacidad de organización, decisión y autonomía en la intervención social, además del mandato legal de destinar los recursos necesarios y tomar las medidas que estimen oportunas para luchar contra la violencia contra las mujeres.

En el nivel micro, respecto a la distribución competencial de los recursos de acogida, su engarce con los servicios sociales de base, se articula en una dependencia y distribución competencial bien definida, produciéndose casos en los que el personal de ambos coincide en las mismas personas. En estos casos el grado de conocimiento de la totalidad de las fases del proceso de atención, desde el acceso de las usuarias al seguimiento posterior a la salida, tiene un carácter más amplio e integral.

Los cambios organizacionales recientes, entre los que destaca la creación de la Dirección de Atención a las Víctimas de Violencia de Género dependiente del Departamento de Interior, podrían tener efectos también en diversos aspectos de la competencia y la coordinación de los recursos de acogida, cuyo conocimiento y valoración podrá estimarse con un mayor plazo de tiempo.

Enfoques asistencial y estratégico

Desde el comienzo del estudio se ha suscitado la necesidad de abordar las cuestiones del enfoque general de la intervención ya que determinan desde el establecimiento de los objetivos del mismo estudio, los aspectos de especial interés hasta las valoraciones que puedan realizarse de la respuesta institucional respecto a los recursos de acogida.

Los recursos y servicios de acogida para mujeres víctimas de maltrato doméstico al formar parte del entramado global de los servicios sociales, se ven directamente influidos por los enfoques y políticas generales de éste ámbito. El enfoque de los servicios sociales es en su origen y desarrollo principalmente asistencial, lo que está determinando la manera de abordar los recursos de acogida para mujeres, una vez que han pasado a formar parte de la red de asistencia. Por otro lado, la violencia contra las mujeres es uno de los ejes prioritarios de intervención de los organismos y políticas de igualdad, incluyendo la lucha contra la violencia de género dentro de un objetivo estratégico de

¹⁷ Modelos de recogida de información de la "Guía de actuación ante el maltrato doméstico y la violencia sexual contra las mujeres para profesionales de los servicios sociales". Emakunde, 2006

mayor alcance como es el cambio social hacia la igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres. En este sentido los servicios dirigidos específicamente a mujeres como es el caso de los recursos de acogida, se encuentran también enfocados por las entidades responsables de las políticas de igualdad en los diferentes niveles administrativos de manera específica en la lucha contra la violencia de género y de manera general en el esfuerzo de transversalizar las políticas de género en todos los ámbitos de intervención.

De las entrevistas realizadas se percibe que el foco central se orienta hacia la resolución de las situaciones como emergencias principalmente individuales, dentro del marco y objetivos generales que han orientado la actuación habitual de los servicios sociales, aunque en ocasiones más minoritarias también se expresan perspectivas relacionadas con el empoderamiento y la necesidad de un enfoque de los recursos de acogida dentro de la estrategia hacia la superación del sistema de sexo-género.

En relación a la eliminación de la violencia doméstica contra las mujeres, y de género de manera extensiva, tanto la legislación actual de los servicios sociales como la normativa específica de los recursos de acogida emanan de lo dispuesto en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres; por tanto, será necesaria la reflexión sobre la perspectiva de género en la planificación de los recursos de acogida, de modo que los objetivos hacia la igualdad de oportunidades y el cambio social sean parte transversal de su enfoque.

Establecimiento de Objetivos y Prioridades

Directamente relacionados con el enfoque de los recursos para su planificación, los objetivos desde donde se orienta la intervención de los servicios en base a la tónica general de las respuestas obtenidas en las entrevistas con personal gestor, se pueden definir de manera general como:

1. Proporcionar un **alojamiento y entorno seguro** a las usuarias en situaciones de emergencia
2. Proporcionar los recursos y servicios de apoyo necesarios para favorecer su **autonomía personal**, de manera que prevenga nuevas situaciones de violencia.

El marco legal y normativo se reafirma en esta línea de prioridades.

Planificación de servicios

La planificación de los recursos de acogida se percibe como un problema desde el inicio, muy especialmente en los municipios de pequeño tamaño, debido al reducido número de casos que se producen y al carácter de urgencia de las situaciones a las que ha de darse

respuesta. Las personas entrevistadas en su totalidad perciben el efecto del aumento del otorgamiento de órdenes de protección a las mujeres, cuyas consecuencias son que más mujeres autóctonas o con arraigo en la CAPV, mantienen su domicilio ya que el agresor se ve obligado a abandonarlo y por tanto se produce una reducción del número de este colectivo de usuarias en los recursos de los diferentes territorios. Esta situación es aún más perceptible en los municipios pequeños, que reciben la cobertura de los recursos de las diputaciones. Este es un elemento diferencial con las usuarias procedentes de otros países, que con mayor frecuencia carecen de posibilidades propias o de su entorno cercano.

En este sentido, la planificación ha de combinar la respuesta a situaciones de urgencia coyunturales, de usuarias a las que acompañan circunstancias muy diversas con la respuesta a circunstancias estructurales de maltrato, no solo en la vida personal de las usuarias, sino también en el marco del sistema social, lo que provoca necesidades de planificación para cubrir necesidades de gran alcance y difíciles de solucionar, como son muy especialmente las de reforzamiento de sus redes informales de apoyo e integración, el acceso a la vivienda y la inserción laboral.

En este apartado es necesario reflexionar sobre una de las líneas de actuación, formulada como orientación, recomendación y objetivo en los diferentes marcos legales y normativos: la necesaria **participación de las mujeres** usuarias.

La participación de las mujeres en los recursos responde o ha de responder a objetivos de empoderamiento tanto personal como social, siendo un pilar básico y estrategia de fondo que animaba la concepción de las casas de acogida pioneras, para mujeres víctimas de la violencia doméstica, organizadas inicialmente por el movimiento feminista y que respondía a la intención de crear espacios no únicamente seguros y de recuperación personal sino de ruptura con el sistema social discriminatorio, jerarquizado y tutelado en el que se desenvuelven las vidas de las mujeres en todos los ámbitos sociales.

El panorama actual en este ámbito, en función de los datos obtenidos de los cuestionarios dirigidos al personal de los recursos y las entrevistas de profundización es que las mujeres no participan en la planificación de los recursos de manera grupal, aunque sí en algunos recursos de acogida se recogen las necesidades y opiniones de las mujeres usuarias, mediante una hoja de valoración en el momento de salida de estos recursos. En los centros y pisos existen algunos sistemas de recogida de quejas y sugerencias, aunque en la mayor parte de los casos suele hacerse de manera informal y directa.

El enfoque de la participación de las mujeres es por tanto como usuarias de un servicio, cuyo conocimiento directo de las necesidades aporta información, tratada como sugerencias, peticiones o quejas.

Por último en este apartado conviene destacar la gran heterogeneidad existente en la **recopilación de los datos de acogida** en los diferentes recursos, cuyo reparto de competencias, centralización de la información y sistema sigue siendo un elemento problemático para la propia evaluación de los recursos, salvo en el caso de los adscritos a las diputaciones o a los ayuntamientos de las tres capitales de los Territorios.

Recursos de apoyo

La totalidad de las trabajadoras y gestoras entrevistadas señalan que los recursos de apoyo se dirigen a la atención de todas las necesidades que presenta cada usuaria, por lo que en la medida de lo posible se adaptan a cada caso particular. Indicándose puntualmente como criterio principal de trabajo la "atención integral a las mujeres", traducido en la atención puntual y específica de las necesidades detectadas.

En general las mujeres víctimas de violencia doméstica reciben un trato preferencial en el acceso a numerosos servicios, especialmente si tiene menores y/o personas dependientes mayores. En el caso de las mujeres usuarias de acogimiento, los recursos de apoyo se disponen de la siguiente manera:

- Cada mujer usuaria de recursos de acogida, cuenta con un o una **trabajadora social de referencia** de los servicios sociales de base, que se ocupa de atenderla y tramitar todos los servicios y ayudas de servicios sociales y realizar el seguimiento de sus itinerarios.
- En los servicios de acogimiento inmediato y en los centros de acogida de media estancia se dispone además de un **equipo multidisciplinar** de educadoras, trabajadoras sociales y otras profesionales que llevan adelante un programa educativo específico para cada mujer en coordinación con la trabajadora social de referencia.
- En el caso de los pisos de acogida, un porcentaje elevado cuenta con educadoras que trabajan con la mujer el programa educativo; en los casos en que no es así, el trabajo directo lo realizan los trabajadores sociales de referencia, con el apoyo de una diversidad de profesionales de los servicios sociales de base. Una parte importante del Programa educativo es el manejo autónomo del dinero, aspecto que se trabaja según las necesidades de cada mujer. Esta necesidad es una consecuencia de las situaciones de dependencia y sufrimiento de maltrato económico en el ámbito doméstico.
- Es frecuente la **tramitación de ayudas económicas** de emergencia en el periodo de carencia hasta que se les concede la Renta Activa de Inserción o la

Renta Básica. En algunos casos, mientras se resuelven las solicitudes de ayuda, se hace uso de partidas específicas de los recursos de acogida para cubrir los gastos de primera necesidad, que pueden incluir teléfono, ropa y transporte y en alguna entidad se dispone de fondos para cubrir algunos gastos extra, de manera que las mujeres tengan cierta autonomía y una vida lo más normalizada posible.

En este sentido, la mayor parte de las personas entrevistadas señalan que en la mayoría de los recursos de acogida se cubren todas las necesidades de las mujeres, desde artículos de higiene personal, hasta ropa y zapatos, tanto para las usuarias como para sus hijos e hijas, con la excepción de algunos pisos de acogida, en los que la manutención corre por cuenta de las usuarias.

- Otro servicio que se ofrece a las mujeres es el **asesoramiento y apoyo para tramitar las solicitudes de acceso a vivienda**, tanto para el cupo preferente para las Viviendas de Protección Oficial como para las del Programa de Alquiler de Viviendas Vacías¹⁸.

- Desde los Recursos de Acogida se facilita a las usuarias el acceso a los servicios de asesoramiento para el empleo que se ofrecen desde el mismo Ayuntamiento, el INEM y otras entidades. Dentro del Programa educativo de cada mujer se incluye un **itinerario socio-laboral**, a cargo de las educadoras y trabajadoras sociales, que incluye la búsqueda activa de empleo y la participación en actividades formativas. En algunos casos también se recurre a iniciativas y empresas de inserción sociolaboral.

- En algunos centros de acogida y servicios sociales de Base, se cuenta con un **servicio de asesoría jurídica** que no supe los servicios del abogado o abogada designada de Oficio, pero ofrecen información a las mujeres y apoyan a las trabajadoras sociales, de modo que se puede realizar un mejor acompañamiento de los procesos judiciales de las usuarias y aclarar algunas dudas que puedan tener.

- En todas las entrevistas se remarca que en los recursos se realiza un servicio de **acompañamiento** a las mujeres en la mayoría de las gestiones y trámites que tienen que realizar. Lo realizan las educadoras o trabajadoras sociales, y en algún caso puntual, voluntarias de un grupo de mujeres especialmente formadas para estas tareas. En el caso de las gestiones judiciales, también suelen acompañarlas su asistencia letrada y puntualmente la Ertzaintza.

¹⁸ Orden de 4 de octubre de 2006, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, sobre Medidas de Acción Positiva en materia de vivienda para mujeres víctimas de violencia de género

- En relación a la atención y servicios para las personas dependientes de su unidad familiar, los recursos de apoyo se centran en:

- ~ En los casos necesarios se tramita **la admisión a guarderías públicas** y para necesidades puntuales, se recurre a guarderías privadas por uno o varios días.
- ~ Otro servicio que se ofrece en varios recursos y que se considera muy útil es la **coordinación con los centros escolares, del programa educativo de menores** y las educadoras y/o psicopedagogas de los recursos de acogida.

- Por último, en todos los casos se señala que se realiza **seguimiento** de las mujeres una vez que salen del recurso de acogida, ya que se entiende que la salida del recurso es un paso más dentro del proceso de recuperación y no el cierre de la intervención. En algunos casos el seguimiento está más formalizado que en otros.

Según los recursos humanos con que se cuente, el seguimiento se realiza desde los servicios sociales de Base o por parte de las educadoras de los recursos de acogida. Se considera la sobrecarga de trabajo como una causa fundamental para las limitaciones, constatadas con la escasez de este tipo de datos, que se evidencian en este proceso, ya sea por su alcance o por su tratamiento e informatización.

Adaptación a otras vulnerabilidades

Los servicios sociales tienen la obligación de acoger todos los casos, por complejos que sean, de violencia doméstica (y de género). La situación social y económica de las mujeres puede tener un peso importante en el desarrollo de problemáticas añadidas, agravadas en las víctimas de maltrato doméstico y que requieren una mayor atención y especialización, siendo sus procesos de salida lentos y complicados.

Es significativa la frecuencia en las entrevistas con personal gestor y trabajador, con que se aborda el tema de las mujeres que acceden a los recursos y que tienen problemáticas añadidas de dificultades de autonomía y grados elevados de dependencia y poca o ninguna red social y familiar, características frecuentes, que son tanto factores de riesgo como habitualmente consecuencia de las vivencias de maltrato y a las que se añaden con facilidad otras como la exclusión social, adicciones (tanto alcohol y otras sustancias, como ludopatías), salud física y mental y discapacidad. Todo esto hace que en los pisos de media o larga estancia tengan dificultades para llevar una vida normalizada o

autónoma, más aún a falta de un equipo de trabajo que les acompañe constantemente, situación mayoritaria en ayuntamientos y mancomunidades.

Actualmente los recursos de acogida están diseñados para mujeres sin vulnerabilidades extremas que sobrepasen las propias de las víctimas de violencia doméstica de manera "estándar".

En numerosos servicios no se admiten mujeres con problemas de salud mental o toxicomanías, y en algunos el requisito es que las mujeres no estén en medio de un brote o episodio crítico del trastorno mental, ni bajo los efectos de las drogas o el alcohol, ni con síndrome de abstinencia. En estos últimos casos se pide a la Ertzaintza o Policía que traslade a estas mujeres a otro servicio más adecuado, un servicio sanitario o la misma Comisaría, hasta que supere ese estado y pueda ingresar en el centro de acogida. Algunas trabajadoras y gestoras de ayuntamientos indican que aunque no han tenido casos de salud mental o toxicomanías, cuando se presenten lo estudiarán individualmente.

Los recursos de acogida han tenido que introducir ajustes excepcionales para atender necesidades especiales como: usuarias con trastornos psicológicos, menores con discapacidades múltiples, personas mayores con problemas de movilidad, y usuarias con discapacidad; también se han tenido que afrontar situaciones en las que la seguridad de las mujeres acogidas y sus familias, corría un alto riesgo por las características de su entorno habitual o de su agresor.

- **Problemas de salud mental y/o toxicomanías**

En ocasiones no se detecta la presencia de un trastorno mental hasta pasado un tiempo de estancia en el centro, momento en que se procede normalmente a la derivación.

Se producen también circunstancias especiales con mujeres que tuvieron que ser ingresadas por problemas de salud mental, quedándose entonces sus hijos e hijas menores al cuidado del centro, aunque lo habitual en estos casos es que las mujeres se alojen en el centro y reciban apoyo desde las áreas de salud mental.

La presencia de toxicomanías en las mujeres dificulta enormemente trabajar con ellas la situación de maltrato y su recuperación.

- **Problemas de movilidad y discapacidades diversas**

Además de la necesaria adaptación de las infraestructuras, es un tema complejo y pendiente en numerosos recursos. Se considera que requiere mayores recursos de personal, especialización y tiempo del que habitualmente se dispone.

▪ **Mujeres inmigrantes**

El colectivo de mujeres inmigrantes representa un porcentaje creciente entre las usuarias de acogida. Su vulnerabilidad es mayor debido a diversas causas que las personas entrevistadas identifican en cuatro factores que requieren de respuesta específica:

- **Barreras idiomáticas**, que pueden en ocasiones dificultar la atención que se presta, así como en el trabajo de las educadoras y la atención psicológica.
- **Obstáculos para la inserción laboral añadidos y mayor precariedad económica.** Cuentan con menos recursos económicos propios y con frecuencia carecen de permiso de trabajo.
- **Mayor aislamiento social.** Su red social es normalmente reducida y en ocasiones sus únicos vínculos son con el círculo del agresor.
- **Ideario cultural más tolerante con la violencia contra las mujeres y la desigualdad.** Entre algunos colectivos existe una perspectiva plenamente aceptada de la desigualdad por sexo-género, en mayor medida sexista, en ocasiones profundamente estereotipada y discriminatoria, indulgente e incluso justificadora del maltrato doméstico contra las mujeres, lo que profundiza las dificultades en la recuperación integral y en la prevención.

▪ **Minorías étnicas**

En el caso de las mujeres de etnia gitana, por destacar el colectivo más numeroso en el entorno dentro de esta categoría, requiere en ocasiones de atención especial debido a que comparten en cierta medida algunos problemas específicos de las mujeres inmigrantes, ya que frecuentemente se ven aisladas y poco apoyadas por su círculo social y familiar, e incluso perseguidas no sólo por el agresor sino por su propia familia. Son frecuentes situaciones más delicadas con respecto a la seguridad de las mujeres cuando se trata de agresores de etnia gitana.

En definitiva, los recursos intentan adaptarse y ser flexibles para facilitar el proceso de recuperación de las mujeres y que puedan acceder a los servicios que requieren en cada momento. Se buscan siempre estrategias para atender las necesidades particulares de cada caso, aunque estén fuera del protocolo habitual, tanto en tiempos y plazos como en servicios y tipos de apoyo necesarios.

III.3. LIDERAZGO Y PERSONAL

El liderazgo presenta el cometido de animar y ajustar de manera global la totalidad de los procesos y en función de las competencias y marcos legales, del sistema en sí. El liderazgo debe propiciar los cambios sociales necesarios para el logro de los objetivos marcados. Ciñéndonos al entorno de los recursos de acogida se analizan tres ámbitos relacionados con el liderazgo en los recursos de acogida:

- Compromiso
- Modalidades de gestión
- Personas

Compromiso

El compromiso en la respuesta institucional respecto a los recursos de acogida, se manifiesta en los marcos legales y normativos de diferente nivel, desde la Ley 4/2005 de Igualdad para Mujeres y Hombres en la CAPV, hasta el Decreto 148/2007.

En la práctica este compromiso asumido se plasma en los recursos presupuestarios y las personas y equipos de gestión y atención destinados a su desarrollo.

En este terreno, la situación descrita por las personas entrevistadas y cumplimentada en los cuestionarios, es que los recursos económicos disponibles para el funcionamiento de los recursos actuales son en general suficientes. Aunque se estima también que siempre podría mejorarse, o bien en ocasiones que es un presupuesto muy ajustado, que no permite destinar desde los propios recursos económicos, la financiación necesaria para contingencias extras suele cubrirse en la práctica recurriendo a otras partidas de los servicios sociales.

Lo habitual es contar con presupuesto específico para los recursos de acogida. En el caso de los servicios de urgencias y los centros de acogida de media estancia todos se gestionan desde entidades externas, con presupuestos cerrados por tanto al adjudicar la contratación.

Respecto a los pisos de acogida, en muchos casos los gastos de mantenimiento y mejora de infraestructuras se cubren directamente desde presupuestos generales del ayuntamiento, mientras que los gastos de manutención de las mujeres y de los programas educativos que se les ofrecen, incluyendo el acompañamiento de las educadoras, tienen un presupuesto específico asignado. En otros casos, no se trata de presupuestos específicos para el piso de acogida, sino de presupuestos globales para el área de violencia contra las mujeres o de inclusión social.

En caso de que se supere el presupuesto anual previsto, se señala que siempre hay muy buena disposición por parte de la entidad titular del recurso y que se solicitan fondos extra o se transfiere desde otras partidas dentro del mismo departamento.

Respecto a la información sobre la gestión económica de los recursos, ésta se publica en las memorias anuales de ayuntamientos, mancomunidades y diputaciones; los datos que se encuentran pueden ser específicos de los recursos de acogida, o bien estar incluidos dentro de los programas contra la violencia de género.

Los recursos gestionados por asociaciones o empresas están obligados a presentar informes de justificación económica anualmente, aunque en algunos casos son trimestrales e incluso mensuales.

El principal problema presupuestario del sistema de los recursos de acogida no es tanto el destinado a los recursos ya existentes tal como están concebidos y planificados, sino a la creación y adaptación de nuevos recursos que refuercen objetivos determinados y servicios que puedan dar respuesta a las necesidades específicas de diversos colectivos de mujeres con vulnerabilidades añadidas, que como se presenta en el apartado anterior están comenzando a tener una representatividad creciente.

Modalidades de gestión

Mayoritariamente los recursos de acogida de la CAPV son gestionados por personal propio de la Administración titular del mismo, siendo las demás fórmulas, privada y mixta, minoritarias.

Personas

El tipo de personal y características de los equipos, las categorías de adscripción y disponibilidad, la formación general y específica, el ambiente general de las personas que participan en los recursos, son determinantes para percibir la situación del liderazgo en los recursos.

▪ Personal adscrito, disponibilidad y recursos humanos externos

En los centros de acogida y los servicios de atención inmediata se cuenta con equipos de profesionales que proporcionan atención las 24 horas. Se dan diferentes percepciones entre las personas entrevistadas respecto a la suficiencia o escasez del personal de los recursos. Las diferencias confirman la heterogeneidad de las situaciones en los recursos, destacando la necesidad de personal especialmente en momentos de sobrecarga de acogidas en algunos servicios de urgencia. Se señala que podría mejorarse la atención aumentando el personal, lo que permitiría mejorar la calidad de la primera acogida. Se

producen situaciones de saturación de trabajo entre los equipos de servicios sociales en aquellos recursos en que atienden a una población amplia y con necesidades muy diversas. Es en estas situaciones cuando la carga de trabajo administrativo y de gestión de los servicios sociales de base, se vive como un impedimento para el desarrollo de una atención de calidad, brindando el tipo de atención y trato más personal y cercano que requieren las mujeres víctimas de maltrato doméstico.

Solamente en algunos ayuntamientos y en las diputaciones suele haber personal específico para atender y realizar el seguimiento a mujeres víctimas de violencia.

En algunos casos puntuales se cuenta con el apoyo de grupos de mujeres voluntarias, coordinadas desde el servicio de igualdad de la entidad, que ocasionalmente realiza labores de acompañamiento a las mujeres acogidas con el objetivo de evitar el victimismo, promover la autonomía, la integración y garantizar la seguridad y confidencialidad.

Los equipos profesionales en algunos casos forman parte del personal del Ayuntamiento y en otros son contratados por horas. Otra fórmula empleada es la contratación de una empresa o asociación que atienda a las mujeres en los pisos y desarrolle el programa educativo.

Se cuenta en los casos necesarios y de manera ocasional, con el apoyo del personal técnico de las áreas de inmigración, de menores, educación familiar, o de otro personal técnico que se considere necesario.

- **Continuidad y rotación de las personas**

El nivel de rotación del personal específico de los recursos, se estima bajo, lo que se percibe como positivo para el servicio que prestan debido a la experiencia acumulada, aunque no sucede lo mismo con las trabajadoras de los servicios sociales de base que presentan índices elevados de temporalidad.

- **Formación**

En cuanto a la formación exigida al personal que trabaja con las usuarias, para la contratación han de ser personas tituladas: psicólogas, educadoras, trabajadoras sociales y/o pedagogas. En algunos casos se valora y puntualmente se exige formación complementaria en violencia de género.

En el caso de las entidades externas que gestionan recursos de acogida, la administración municipal o foral exige expresamente el nivel de formación mínima para sus trabajadoras y trabajadores. Con el acuerdo sobre incompatibilidad adoptado por la

Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional¹⁹, para la contratación de un o una letrada, se exige que se comprometan a no atender, asesorar, representar ni defender en juicio en su actividad profesional privada, a personas que presuntamente hayan cometido delitos relacionados con la violencia doméstica o la libertad sexual.

También se señala que se ofrece formación continua y se incentiva al personal para que se forme, ya sea en actividades internas del recurso o mediante cursos ofrecidos por la administración, las entidades gestoras u otras. La frecuencia de las actividades formativas varía según los recursos, desde formación con cierta regularidad hasta algunas muy puntuales.

Las gestoras y trabajadoras entrevistadas consideran que el personal está bien formado y aporta bastante experiencia. Aún así, algunos temas en los que se considera necesaria más formación son: interculturalidad, mujer y empleo, y el proceso jurídico de los casos de violencia de género, para poder acompañar mejor a las usuarias.

Para el trabajo con mujeres extranjeras, se estima recomendable conocer mejor aspectos como las diferentes pautas educativas, de salud y los idearios culturales de otros países y culturas.

▪ **Ambiente laboral**

Las personas que trabajan en acogida presentan en general una orientación vocacional, característica común en el ámbito del personal asistencial, percibiéndose como un trabajo en general gratificante, pero propenso a generar desgaste emocional, convirtiéndolo también en un trabajo duro e intenso, en los recursos tanto de urgencia como de media estancia. Por el tipo de situaciones a las que se enfrentan se tiende a la implicación personal, pudiendo ser fuente de frustraciones, muy en especial cuando una mujer vuelve con su agresor.

En épocas de mucha exigencia, como cuando en los recursos hay muchas mujeres en acogida, o cuando las mujeres están en situación de especial dificultad, se dan situaciones de intensa sobrecarga. El trabajo en los servicios de urgencia suele ser especialmente exigente.

Aunque en determinados recursos la saturación de trabajo por escasez de personal se mantiene desde hace años, en general el nivel de satisfacción de las trabajadoras parece ser positivo. Para afirmar la existencia de buen ambiente y satisfacción, se utilizan

¹⁹ "Acuerdo de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional sobre actividades incompatibles con la prestación de servicios profesionales a víctimas de maltrato doméstico y agresiones sexuales, en servicios públicos", 2005

indicadores informales. A modo de ejemplo, se consigna en algún recurso que las estudiantes de prácticas que han pasado por el servicio siempre intentan quedarse a trabajar en él.

De manera general, parece destacarse que el nivel de satisfacción de los diferentes centros de acogida depende en gran medida de la relación laboral en las empresas o asociaciones que los gestionan.

III.4. ALIANZAS

En el marco institucional de la lucha contra la violencia de género la cooperación entre distintos niveles, agentes y ámbitos de intervención es un punto fuerte e indispensable para lograr la movilización de los recursos, la unificación de objetivos, la efectividad y el carácter integral de las intervenciones. Son numerosos y profundos los acuerdos, protocolos, la creación de organismos de impulso y seguimiento, que se han establecido para dar respuesta a las necesidades de las mujeres víctimas del maltrato doméstico en general y para la mejora de los recursos de acogida en particular.

La coordinación interinstitucional tiene una importancia decisiva en los procesos de detección, acceso y derivación hacia y desde los recursos de acogida, y la coordinación intrainstitucional es principalmente relevante en el liderazgo, planificación y gestión de los recursos y para la efectividad de los procesos de intervención con las usuarias.

En el campo de los recursos de acogida se considera importante dedicar un epígrafe específico a la cooperación interterritorial²⁰, si bien es un factor más de la cooperación interinstitucional, también en las entrevistas se ha revelado de gran importancia por la naturaleza y necesidades de la intervención. Y por último se considera necesario incluir las redes informales y no institucionales como elementos para el apoyo al empoderamiento de las mujeres víctimas de maltrato doméstico.

Coordinación interinstitucional

En las entrevistas realizadas se valora positivamente la cooperación interinstitucional en algunos aspectos y con determinadas instituciones, aunque se evidencia de los obstáculos detectados, que debe mejorarse muy especialmente con instituciones concretas.

²⁰ Referido a las relaciones entre administraciones, independientemente de su nivel de competencia, de áreas territoriales distintas, ya sea esta diferencia de orden local o de comunidad autónoma.

En numerosos municipios existen ya protocolos de actuación municipal que incluyen a los servicios sociales, la policía local y la Ertzaintza, así como los Juzgados, Sanidad y los centros escolares, aunque estos últimos normalmente no están presentes en los protocolos. Las entidades que participan en los protocolos suelen reunirse como mínimo anualmente. Hay también ayuntamientos pendientes de elaborar el protocolo de actuación, aunque se manifiesta que en estos casos se explica que se recurre *“al protocolo de Eudel”*, posiblemente en referencia al Acuerdo Interinstitucional.

Se destaca la coordinación con la **Ertzaintza y la policía local** como muy fluida y efectiva, tanto en la detección de casos de violencia y en la comunicación, como en la atención de urgencia a las mujeres víctimas y su traslado y derivación a los recursos de acogida, así como en la coordinación para el acompañamiento a las mujeres a los juzgados e incluso a otros municipios cuando es necesario, ya sea por cambio de domicilio o por necesidades específicas de desplazamiento, como por ejemplo para cumplir el régimen de visitas asignado al padre. Con ambos cuerpos suelen establecerse y funcionar protocolos de actuación muy claros.

Con respecto al **ámbito judicial**, hay experiencias muy diversas. En algunos casos se destaca una relativamente buena coordinación con los Juzgados, sin embargo la mayoría de las entrevistadas estiman que debe mejorarse, llegando en casos minoritarios a trasladar que la coordinación es inexistente.

Respecto a la coordinación con el **Servicio de Atención a la Víctima** las percepciones transmiten una situación ambivalente, pues por un lado se estima que los canales de cooperación funcionan adecuadamente con el equipo psicosocial y por otro parece existir cierto recelo en diversos casos, debido a experiencias poco exitosas, al estimarse que han realizado evaluaciones sin tener en cuenta apropiadamente la información de las trabajadoras sociales y educadoras que trabajan directamente con la mujeres que se encuentran en un recurso de acogida, denotando carencias en la coordinación, o en todo caso de comunicación.

Esta percepción ambivalente *“depende del profesional que te toque”*, se extiende al campo de la colaboración con los **abogados y abogadas de Oficio**, aunque la totalidad del colectivo recibe formación en violencia de género con anterioridad a su práctica profesional para los servicios públicos en este terreno, teniendo además la exigencia de contar con experiencia previa.

También se manifiestan problemas con el resto del ámbito judicial (asistencia letrada, judicatura...) percibiéndose que en muchos casos la relación no es fluida ni fácil.

En los casos puntuales de entidades que cuentan con un servicio de asesoría jurídica implicado en los recursos, o de profesionales que apoyan el proceso judicial de las usuarias, la información y coordinación con los Juzgados mejora.

En la coordinación con los **servicios sanitarios** destaca inicialmente que las mujeres víctimas de violencia doméstica no tienen ningún trato preferencial y que tampoco existen cauces específicos definidos para estos casos, dependiendo del o la profesional que intervenga. Para algunas situaciones es difícil conseguir atención especializada a mujeres que se han tenido que mudar a otro municipio, así como se presenta muy variable en función del centro, la colaboración en el mantenimiento del anonimato de las víctimas de maltrato doméstico.

Desde el **ámbito educativo**, se percibe muy buena disposición para trasladar y acoger a hijos e hijas de mujeres víctimas de maltrato doméstico. Pero en este campo surge el problema de que en numerosas ocasiones los y las menores están de alguna manera señaladas, al no ser tratadas por el profesorado como alumnas o alumnos más, ya que parecen percibirse ciertos prejuicios y estereotipos entre la comunidad educativa sobre los y las menores que han vivido situaciones de violencia. Se revela así este aspecto como un posible ámbito en el que la cooperación e información podría proporcionar resultados positivos para los centros educativos y las y los menores.

Respecto a la **detección y derivación** de casos desde los diferentes ámbitos, a excepción del policial y los servicios sociales, las actuaciones son muy infrecuentes.

Aunque los protocolos marcan la obligatoriedad de las distintas instancias de denunciar en las situaciones en las que se estime que la vida y la salud de las mujeres presenta grave peligro, o en situaciones en que se quebranta la orden de protección, especialmente trasladan la impresión de que desde los ámbitos sanitario y educativo no se realizan denuncias, aunque probablemente dependa de las circunstancias y gravedad visible de los casos que llegan a estas instancias. La denuncia es un tema polémico y enormemente delicado, sujeto además a percepciones muy subjetivas, que los propios servicios sociales tratan con cautela, por lo que las actuaciones de instancias distintas a la Ertzaintza o la Policía local, frecuentemente se ciñe a recurrir o en otros casos remitir a las mujeres a los servicios sociales, que derivarán a estas mujeres o no a los recursos de acogida. En estas situaciones las personas entrevistadas consideraban que con esas actuaciones no se asegura la necesaria atención inmediata a las víctimas ni que la información llegue con claridad a los juzgados, creándose un vacío en la protección institucional a esas mujeres.

Todas las entrevistadas han indicado que para ofrecer una atención e intervención adecuada a las mujeres víctimas de violencia de género, es fundamental una

coordinación fluida entre instituciones. En muchos casos, el hecho de que los y las profesionales de referencia de las distintas instituciones lleven trabajando varios años, se convierte en el factor decisivo que facilita la comunicación y el trabajo conjunto, pero se destaca la necesidad de mejorar la coordinación, en especial con los servicios sanitarios.

Coordinación interterritorial o interlocal

En los casos en que se considera necesario, se deriva a las mujeres a recursos de acogida de otros municipios. Los motivos pueden ser: que no se cuenta con plazas para acogida o por recomendaciones de seguridad. En estos casos generalmente se establece una buena colaboración entre municipios y diputaciones. Y si bien en la mayoría de las colaboraciones no hay convenios firmados ni protocolos escritos sobre la derivación entre entidades, las derivaciones se realizan a través de una red informal que se ha generado a lo largo de los años, con unas fórmulas de trabajo conjunto que se consideran claras y eficaces. Los convenios existentes son los firmados entre las diputaciones forales y los ayuntamientos de las capitales.

Se transmite como práctica de cooperación exitosa, pero ya extinguida por cambios organizacionales, el papel de alguna diputación, que servía de punto de contacto para conocer en qué ayuntamientos existían recursos con plazas libres, pero actualmente no hay ninguna entidad que cumpla con esa función.

Las entrevistadas señalaron que en los recursos de acogida se admiten las solicitudes de otras poblaciones, de otros TTHH e incluso de otras CCAA, siempre que tengan plazas libres y cumplan los requisitos de acceso del recurso.

Un aspecto sobre el que no existen mecanismos establecidos ni protocolos de colaboración es la derivación de mujeres de diferentes **Comunidades Autónomas**, y las entrevistadas indican que sería importante formalizarlo sobre todo para garantizar la reciprocidad entre entidades.

Las entidades cuyos recursos de acogida cuentan con un reglamento en el que se recoge cómo atender las peticiones de otros ayuntamientos, diputaciones y comunidades autónomas se dan puntualmente, trasladándose un único caso en el transcurso de las entrevistas. En este caso aislado, el requisito por parte de la entidad solicitante es un informe y el compromiso de reciprocidad.

Cuando se deriva a una mujer a un recurso de otra entidad, por lo general no se cobran tasas ni compensaciones económicas al municipio de origen, aunque excepcionalmente algunos ayuntamientos lo tienen estipulado. En algunos casos, el ayuntamiento de origen se hace cargo de los costes del programa educativo y del trabajo de las educadoras.

Los servicios sociales del municipio de acogida se hacen cargo de la atención y provisión de todas las prestaciones y servicios que la usuaria necesite. Sin embargo, se ha señalado que es importante que se formalicen acuerdos sobre las responsabilidades de los servicios sociales de origen y de acogida respecto al conjunto de la intervención con las mujeres.

Coordinación intrainstitucional

La coordinación de los recursos con la propia entidad titular se realiza mediante sistemas principalmente informales, en los casos de no contar con un protocolo de actuación, por lo que su mejor o peor funcionamiento depende básicamente de las personas, tanto del ámbito político como técnico de la entidad, produciéndose variaciones de la situación en función de los cambios en cargos y puestos.

El elemento que en mayor medida facilita la clarificación de los cauces de cooperación y la agilidad de los procesos es el protocolo de actuación, despejando posibles obstáculos procedentes del diferente grado de voluntarismo, capacidad y disposición personales. La coordinación con la policía local y con el área o departamento de igualdad se encuentra claramente establecida y favorece la superación del obstáculo principal en la colaboración intrainstitucional, que reside en esta materia como en las demás, en la misma estructura organizativa de departamentos cerrados, con escasos cauces para la comunicación, la información y el trabajo conjunto.

Redes

En algunos recursos están presentes asociaciones de mujeres realizando funciones de gestión, acompañamiento y apoyo a las víctimas, circunstancia generalmente considerada positiva y de ayuda por parte del personal entrevistado. En estas asociaciones participan mujeres concienciadas hacia la violencia doméstica y de género y en algunos casos, que han sido también víctimas de estas situaciones de maltrato. Estas circunstancias favorecen el acercamiento a las víctimas, aunque adolece de la estructura y garantías institucionales y profesionales.

Se convierte en un elemento de reflexión la posibilidad de que los centros de acogida, una vez integrados en el sistema de la competencia institucional, puedan participar y verse apoyados en alguna medida, por organizaciones ciudadanas que trabajen por la integración de las usuarias ampliando sus redes de apoyo informales y por la toma de conciencia personal y social.

III.5. RECURSOS

Como ya se ha expuesto, los tipos de recursos de acogida incluidos en el presente estudio se refieren a los estipulados en el Decreto 148/2007 y son:

- **Servicio de acogida inmediata** (corta estancia); acoge a mujeres víctimas de maltrato doméstico con inmediatez, durante el periodo necesario para valoración de necesidades previa a derivación a recurso idóneo.
- **Pisos de acogida** (media-larga estancia), destinados a atender demandas de protección y alojamiento temporal de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico.
- **Centro de acogida** (media-larga estancia); destinados a atender demandas de protección y alojamiento temporal de mujeres víctimas de violencia que precisen una intervención especializada integral.

Pero las lagunas legislativas y normativas previas han favorecido un panorama muy poco homogéneo respecto a los siguientes aspectos:

- Las orientaciones en la intervención institucional y en la idoneidad de las posibles respuestas.
- Los criterios para la definición y clasificación de los recursos

De esta manera se consigna que en un porcentaje significativo, no contabilizado por falta de datos, pero sí englobando a municipios pequeños, mancomunidades y municipios con más de 20.000 habitantes, se recurre a la utilización de plazas hoteleras para atender los casos de urgencia y en casos puntuales se recurre a entidades asistenciales externas a la red institucional.

La falta de unificación previa de los criterios, tanto de planificación como en el tratamiento de datos, genera otros casos con dificultad para el estudio de los recursos, pues en algunas situaciones se da un uso polivalente (de acogida inmediata y de media o larga estancia) en un único recurso e infraestructura, pero que es contabilizado por la entidad como dos a pesar de responder únicamente a las disposiciones normativas de uno de ellos. Las particularidades se consignan en notas a pie de página con la explicación del criterio adoptado en el estudio para su tratamiento.

A. DATOS DEL SISTEMA

AI . Panorama global de los Recursos de Acogida en la CAPV

AII . Respuesta a cuestionarios sobre Recursos de Acogida

- *Política y estrategia*
- *Liderazgo y personal*
- *Alianzas*

AI . Panorama general de los recursos de acogida en la CAPV en 2008

Fuentes:

- Cuestionario a entidades titulares de recursos de acogida
- Entrevistas al personal trabajador y gestor de los recursos de acogida
- Consultas telefónicas
- Comprobación documental

Los datos incluidos en este apartado incluyen por un lado datos obtenidos a partir de los cuestionarios, pero que han sido contrastados con otras fuentes, y por otro lado, datos obtenidos durante entrevistas, así como mediante contactos telefónicos.

Tabla 9. Relación de recursos de acogida en funcionamiento en la CAPV 2008

TT HH	ENTIDAD	Nº DE RECURSOS DE ACOGIDA	Nº DE RRAA POR TIPOS				PLAZAS	OBSERVACIONES
			Serv. Acogida Inmediata	Pisos de acogida	Centros Acogida Integral	Otro		
ÁLAVA	Diputación Foral de Álava	2	1	1			3+7	
	Ayuntamiento de Amurrio	1		1			6	
	Ayunt. de Laudio-Llodio	1		1			5	
	Ayunt. de Vitoria-Gasteiz	12	3	9			11+49	
Total ÁLAVA		16	4	12	-	-	81	
BIZKAIA	Diputación Foral de Bizkaia	2	1		1		12+26	
	Ayuntamiento de Barakaldo	1	1				5	Está previsto que empiece a funcionar un Centro de Acogida Integral en 2009, y se cierre el piso de acogida Inmediata.
	Ayuntamiento de Basauri	2		2			8	
	Ayuntamiento de Bilbao	7	1	6			5+33	Está previsto que en 2009 entren en funcionamiento 2 pisos de acogida.
	Ayuntamiento de Durango	1		1			5	
	Ayuntamiento de Ermua	1		1			4	
	Ayuntamiento de Galdakao	1		1			5	
	Ayuntamiento de Portugalete	1				1	-	Se presta Servicio de Atención de Urgencias en plazas hoteleras, Tienen 2 pisos pendientes de entrar en funcionamiento.
	Ayuntamiento de Santurtzi	1	1				5	
	Ayuntamiento de Sestao	1		1			3	
	Mancomunidad Busturialdea	1		1			5	
Total BIZKAIA		19	4	13	1	1	116	
GIPUZKOA	Diputación Foral de Gipuzkoa	2		1	1		5+12	
	Ayuntamiento de Andoain	1		1			8	
	Ayunt. de Arrasate/Mondragón	1		1			3	
	Ayuntamiento de Asteasu	1	1				4	
	Ayuntamiento de Azcoitia	1	1				6	
	Ayuntamiento de Azpeitia	1		1			4	
	Ayuntamiento de Beasain	1		1			7	
	Ayuntamiento de Bergara	1		1			5	
	Ayuntamiento de Donostia/ San Sebastián	6	1	5			13+25	
	Ayuntamiento de Eibar	1		1			3	
	Ayuntamiento de Irun	1		1			6	
	Ayuntamiento de Errenteria	2		2			s/d	Durante 2009 se cerraron los 2 pisos por obras.
	Ayunt. de Lasarte-Oria	1		1			s/d	Durante 2009 se decide cerrar el piso.
	Ayuntamiento de Usurbil	2	2				5	
Ayuntamiento de Zarautz	1		1			4		
Total GIPUZKOA		23	5	17	1	-	110	
Total CAPV		58	13	42	2	1	307	

Varias entidades manifestaron que cuentan con recursos de acogida que están próximos a entrar en funcionamiento.

Tabla 10. Ayuntamientos con recursos de acogida pendientes de apertura en 2008

TTHH	Entidad titular	Nº de RA	Tipo de RA
BIZKAIA	Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	1	Piso de acogida
	Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano*	1	Piso de acogida
	Ayuntamiento de Barakaldo*	1	Centro de acogida integral
	Ayuntamiento de Bilbao*	2	Pisos de acogida
	Ayuntamiento de Portugalete	2	Pisos de acogida

(*) Abiertos durante el 2009

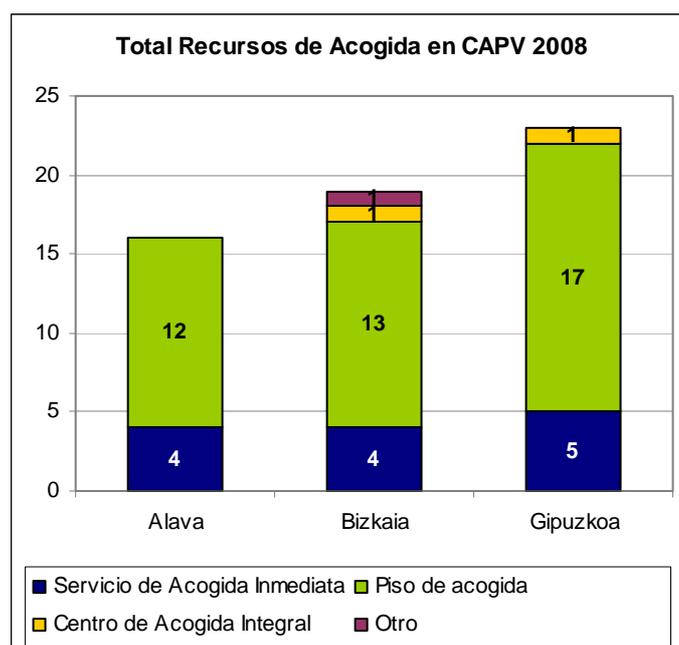
Distribución de los recursos de acogida

El total de los recursos de acogida para mujeres en la CAPV se distribuyen por tipo y ubicación geográfica de la siguiente manera:

Tabla 11. Recursos de acogida por tipo de recurso y TTHH

Tipo de recurso de acogida	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	%
Servicio de acogida inmediata	4	4	5	13	22,41%
Piso de acogida	12	13	17	42	72,41%
Centro de acogida integral		1	1	2	3,45%
Otro		1		1	1,72%
Total RA	16	19	23	58	100,00%
Porcentaje	27,59%	32,76%	39,66%	100%	

Gráfico 6. Recursos de acogida por tipo de recurso y TTHH



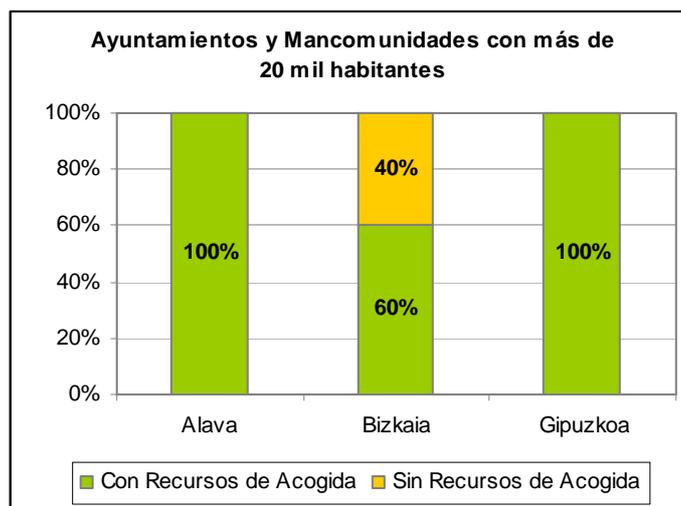
Recursos de acogida en entidades municipales y mancomunadas mayores de 20 mil habitantes

La normativa sobre los Recursos de Acogida para mujeres víctimas de VCM señala la obligatoriedad de contar con tales recursos para los ayuntamientos y mancomunidades de más de 20 mil habitantes. En la siguiente tabla se indica la proporción de las entidades que cuentan con recursos de acogida para víctimas de VCM.

Tabla 12. Ayuntamientos y mancomunidades con y sin recursos de acogida

Ayuntamientos y Mancomunidades > 20 mil hab.	Total	TTHH			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Ayuntamiento	Mancomunidad
Con Recursos de Acogida	72,73%	100,00%	60,00%	100,00%	88,24%	20,00%
Sin Recursos de Acogida	27,27%	0,00%	40,00%	0,00%	11,76%	80,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	1	15	6	17	5

Gráfico 7. Ayuntamientos y mancomunidades con más de 20 mil habitantes



Comparación del Nº de recursos de acogida entre 1999 y 2008

En la tabla inferior se puede ver la comparación de los recursos de acogida en 1999²¹ y en 2008. Se observa que ha habido un aumento del 38% de los recursos de acogida para mujeres víctimas de VCM, y consiguientemente ha disminuido la ratio de población por recurso en un 25,6%.

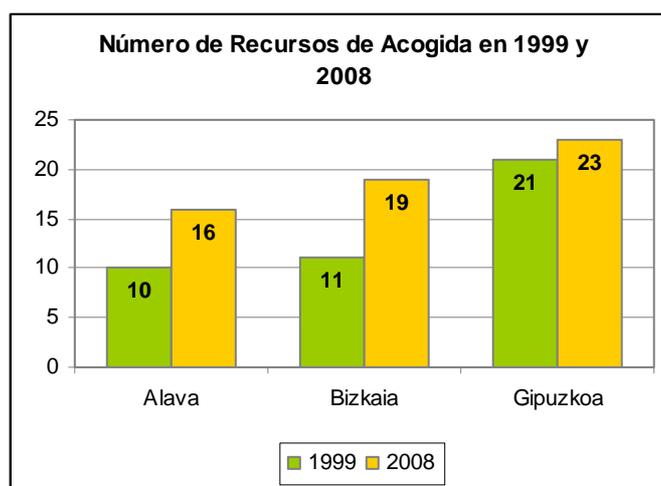
²¹ Situación de los pisos de acogida de la CAE en la que se acogen a mujeres víctimas de maltrato doméstico, Emakunde 1999

Tabla 13. Comparativa del número de recursos en 1999 y 2008

TTHH	1999			2008			% Variación	
	Total RRAA	Población total	Ratio Población/RA	Total RRAA	Población total	Ratio Población/RA	N Recursos de Acogida	Ratio Población/RA
Alava	10	285.748	28.575	16	309.635	19.352	60,00	-32,28
Bizkaia	11	1.137.418	103.402	19	1.146.421	60.338	72,73	-41,65
Gipuzkoa	21	677.275	32.251	23	701.056	30.481	9,52	-5,49
Total	42	2.100.441	50.011	58	2.157.112	37.192	38,10	-25,63

Obs. El Instituto Nacional de Estadística es la fuente de los datos de población de 1999 y 2008.

Gráfico 8. Recursos de acogida en la CAPV en 1999 y 2008



Ratio de plazas en los recursos de acogida

En la CAPV se cumple la recomendación del Parlamento Europeo de una plaza de alojamiento familiar por cada 10 mil mujeres²², aunque esa ratio varíe mucho entre los diferentes TTHH.

Tabla 14. Ratio de plazas por población total de mujeres en 2008

TTHH	Total plazas	Población mujeres 2008	Población de mujeres + Nº medio de hijos/as	Ratio Población/plazas
Álava	81	155.259	360.200,88	4.446,92
Bizkaia	116	590.326	1.369.556,32	11.806,52
Gipuzkoa	110	356.377	826.794,64	7.516,31
Total	307	1.101.962	2.556.551,84	8.327,53

²² Resolución del Parlamento Europeo de 11 de junio de 1986 sobre las agresiones contra la mujer.

Según indica el Ministerio de Igualdad en su publicación "El Consejo de Europa y la violencia de género (2006-2008)", como alojamiento familiar se entiende "un lugar que puede acoger a una mujer y a sus hijos/as (según el número medio de hijos/as por familia en el Estado miembro)". Según el Instituto Nacional de Estadística, el número medio de hijos/as por mujer en el País Vasco para 2008 es de 1,32.

All. Respuesta a cuestionarios sobre recursos de acogida

- *Política y estrategia*
- *Liderazgo y personal*
- *Alianzas*

Fuente:

Cuestionario a entidades titulares de Recursos de Acogida

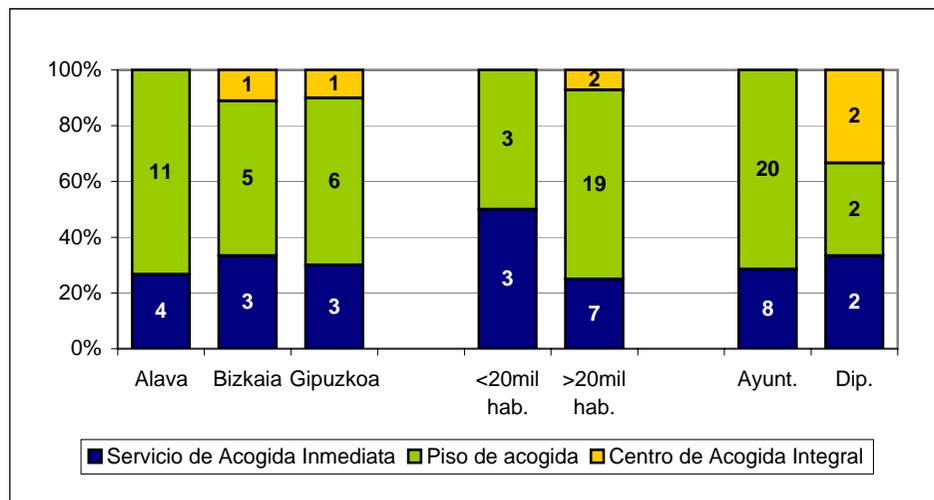
Los datos incluidos en este apartado incluyen exclusivamente aquellos obtenidos a través de los cuestionarios enviados a todas las entidades que cuentan con recursos de acogida para mujeres víctimas de VCM. Estos cuestionarios han sido cumplimentados por el 73,33% de estas entidades, y han proveído de información sobre el 60,34% del total de los recursos de acogida existentes en la CAPV.

Tipo y cantidad de recursos de acogida que participan en el estudio

Tabla 15. Recursos de acogida por tipo, TTHH, población y entidad titular

Tipo de Recurso de Acogida	TTHH			Población		Entidad titular		Total	%
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	<20mil	>20mil	Ayunt.	Dip. Foral		
Servicio de Acogida Inmediata	4	3	3	3	7	8	2	10	29,41%
Piso de acogida	11	5	6	3	19	20	2	22	64,71%
Centro de Acogida Integral		1	1		2		2	2	5,88%
Total	15	9	10	6	28	28	6	34	100,00%
	44,12%	26,47%	29,41%	17,65%	82,35%	82,35%	17,65%		
	100,00%			100,00%		100,00%			

Gráfico 9. Recursos de acogida por tipo, TTHH, población y entidad titular



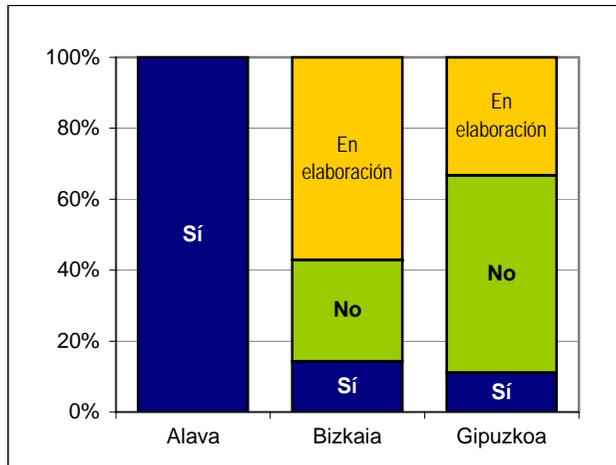
Obs. Uno de los ayuntamientos cuenta con 12 recursos de acogida distintos, pero salvo en esta tabla, serán computados como 2 recursos: una red de pisos de acogida (9) y una red de recursos de atención inmediata (3). Otro de los ayuntamientos presta un servicio de acogida inmediata en plazas hoteleras, lo que queda fuera del objeto de estudio de la presente evaluación; por tanto, ese recurso se excluye del análisis de los cuestionarios.

Protocolos de actuación local

Tabla 16. Entidades que cuentan con protocolos de actuación local en casos de VCM

¿Cuentan con protocolos de actuación local?	Total	TTHH			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	26,32%	100,00%	14,29%	11,11%	25,00%	33,33%
No	36,84%		28,57%	55,56%	37,50%	33,33%
Está en elaboración	36,84%		57,14%	33,33%	37,50%	33,33%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	19	3	7	9	16	3

Gráfico 10. Protocolos de actuación local por TTHH



El 63,16% de las entidades cuenta con protocolo de actuación local o está en proceso de elaboración.

• POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Año de creación de los recursos de acogida

Tabla 17. Años de creación de los recursos por tipo, THH y entidad titular

Año de creación de los recursos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
1980	4,55%			11,11%		7,69%		6,25%	
1989	13,64%		12,50%	22,22%		23,08%		18,75%	
1991	4,55%			11,11%	14,29%			6,25%	
1993	4,55%			11,11%	14,29%			6,25%	
1994	9,09%	40,00%			14,29%	7,69%			33,33%
1998	4,55%	20,00%				7,69%		6,25%	
2001	4,55%	20,00%			14,29%			6,25%	
2002	4,55%		12,50%		14,29%			6,25%	
2003	9,09%		25,00%			7,69%	50,00%	6,25%	16,67%
2004	9,09%	20,00%	12,50%		14,29%	7,69%		6,25%	16,67%
2007	4,55%		12,50%		14,29%			6,25%	
2008	13,64%			33,33%		15,38%	50,00%	6,25%	33,33%
Ns/nc	13,64%		25,00%	11,11%		23,08%		18,75%	
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	5	8	9	7	13	2	16	6

El 18,19% de los Recursos se creó tras la entrada en vigor de la Ley 4/2005 para la Igualdad de hombres y mujeres, y el 68,18% fueron creados con anterioridad al mismo.

Si bien se han habilitado pisos de acogida desde 1980, no ha sido hasta 1991 que se crearon los primeros servicios de acogida de urgencia, mientras que el primer centro de acogida empezó a funcionar más adelante, en el año 2003. Han sido los ayuntamientos los primeros en contar con recursos de acogida, mientras que las diputaciones no lo hicieron hasta 1994.

Tabla 18. Períodos de creación de los recursos por tipo, THH y entidad titular

Período de creación de los recursos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
1980-1984	4,55%			11,11%		7,69%		6,25%	
1985-1989	13,64%		12,50%	22,22%		23,08%		18,75%	
1990-1994	18,18%	40,00%		22,22%	42,86%	7,69%		12,50%	33,33%
1995-1999	4,55%	20,00%				7,69%		6,25%	
2000-2004	27,27%	40,00%	50,00%		42,86%	15,38%	50,00%	25,00%	33,33%
2005-2008	18,18%		12,50%	33,33%	14,29%	15,38%	50,00%	12,50%	33,33%
Ns/nc	13,64%		25,00%	11,11%		23,08%		18,75%	
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	5	8	9	7	13	2	16	6

El 18% de los recursos se crearon en la década de 1980, el 22,73% durante la década de 1990 y el 45,45% a partir del año 2000, lo que se corresponde con el aumento de la sensibilidad y la normativa con respecto a la violencia de género; el I Acuerdo Interinsitucional se firmó en 2001.

Gráfico 11. Total de recursos de acogida por periodo de creación

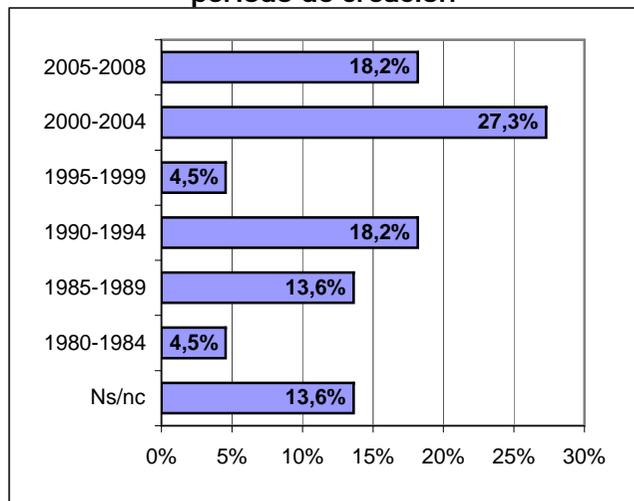
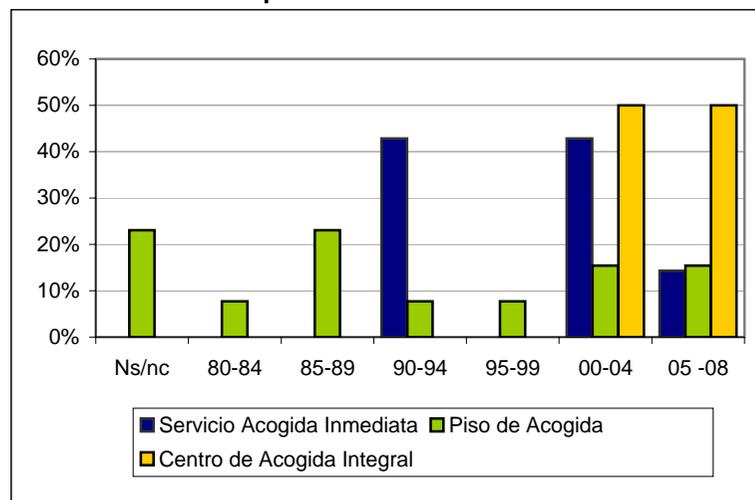


Gráfico 12. Recursos de acogida por tipo y periodo de creación



Población atendida por los recursos de acogida

Gráfico 13. Recursos de acogida exclusivos para mujeres víctimas de VCM

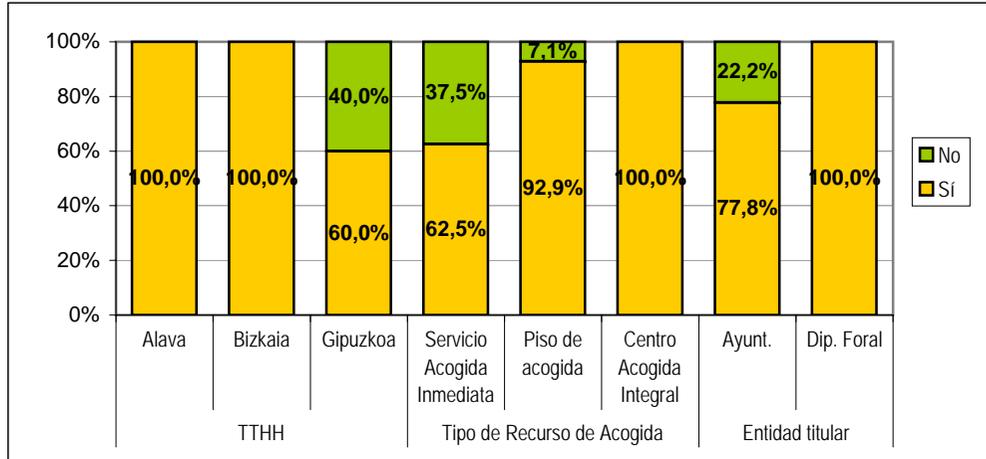


Tabla 19. Destinatarios de los recursos polivalentes

Destinatarios de los Recursos polivalentes	Porcentaje
Mujeres en situación de indefensión	4,17%
Situaciones de emergencia	8,33%
Situaciones de emergencia, con preferencia para mujeres víctimas VCM	4,17%

La gran mayoría de los recursos de acogida se dirigen exclusivamente a mujeres víctimas de VCM. Los recursos que atienden a una población más amplia son recursos municipales.

Requisitos de acceso a los recursos de acogida

Gráfico 14. Existencia de requisitos de acceso a los recursos de acogida

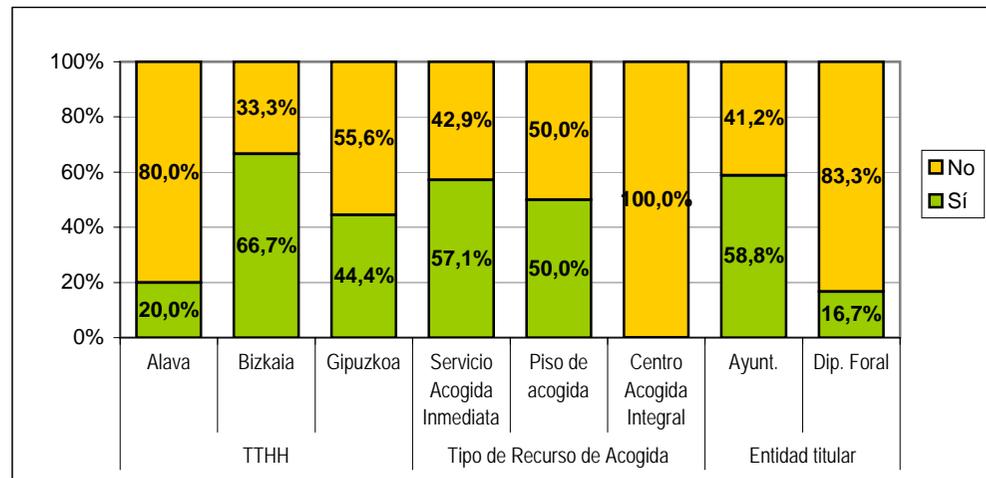


Tabla 20. Requisitos que se exigen para el acceso a los recursos

Los requisitos exigidos para el acceso	
Denuncia	8,70%
Empadronamiento	21,74%
Otros requisitos	
Carecer de viviendas alternativas	8,70%
No tener trastorno mental grave ni drogodependencias	8,70%
Demostrar residencia en el municipio	4,35%
Cuando provienen de otro municipio, compromiso de seguimiento y/o asunción del coste	8,70%

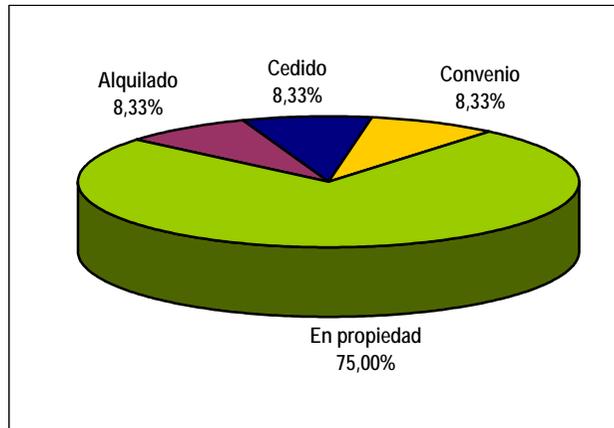
• **LIDERAZGO Y PERSONAL**

Régimen de tenencia de las instalaciones del recurso de acogida

Tabla 21. Régimen de tenencia de las instalaciones por tipo de recurso, TTHH y entidad titular

Régimen de tenencia de las instalaciones	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
En propiedad	75,00%	100,00%	66,67%	70,00%	62,50%	92,86%		88,89%	33,33%
Alquilado	8,33%		11,11%	10,00%	25,00%			11,11%	
Cedido	8,33%			20,00%		7,14%	50,00%		33,33%
Convenio	8,33%		22,22%		12,50%		50,00%		33,33%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 15. Recursos de acogida por régimen de tenencia de las instalaciones



La mayoría de los recursos de acogida son de propiedad de las entidades titulares, sobre todo en los Ayuntamientos.

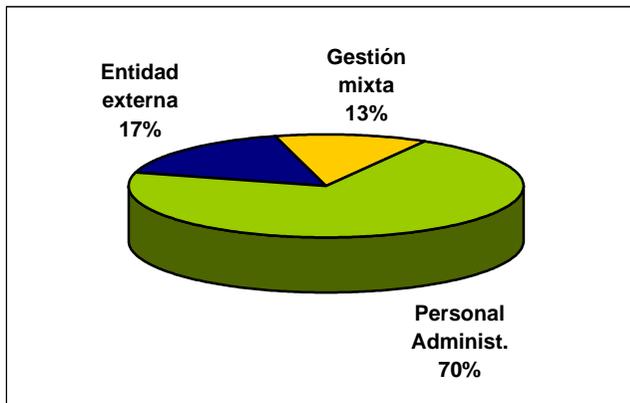
Los servicios de acogida inmediata y los pisos de acogida son en su mayoría también en propiedad, mientras que los centros de acogida integral son instalaciones cedidas o en convenio con otras instituciones.

Tipo de gestión del recurso de acogida

Tabla 22. Tipo de gestión de los recursos de acogida por tipo, TTHH y entidad titular

Tipo de gestión del recurso	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Personal propio de la administración	70,83%	60,00%	66,67%	80,00%	62,50%	85,71%		77,78%	50,00%
Entidad externa (contratado/por convenio)	16,67%		33,33%	10,00%	25,00%		100,00%	5,56%	50,00%
Gestión mixta entre administración y entidad externa	12,50%	40,00%		10,00%	12,50%	14,29%		16,67%	
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 16. Recursos de acogida por tipo de gestión



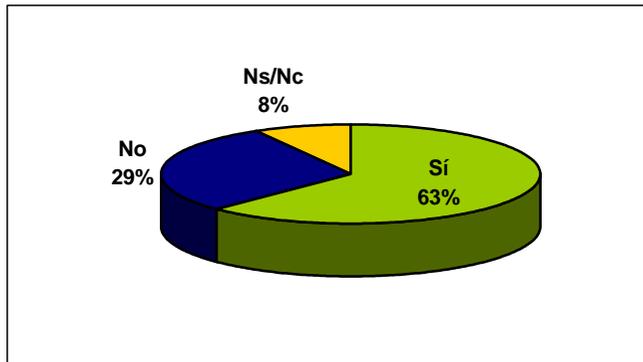
Si bien la mayoría de los recursos se gestionan desde la administración, o bien existe una gestión mixta, los centros de acogida se gestionan desde entidades externas con quienes existe convenio o contrato.

Existencia de presupuesto específico para el Recurso de Acogida

Tabla 23. Existencia de presupuesto específico para el recurso de acogida por tipo, TTHH y entidad titular

¿Cuenta el recurso con un presupuesto específico?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	62,50%	60,00%	66,67%	60,00%	50,00%	64,29%	100,00%	61,11%	66,67%
No	29,17%	20,00%	33,33%	30,00%	50,00%	21,43%		27,78%	33,33%
Ns/Nc	8,33%	20,00%		10,00%		14,29%		11,11%	
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 17. Existencia de presupuesto específico para el recurso de acogida



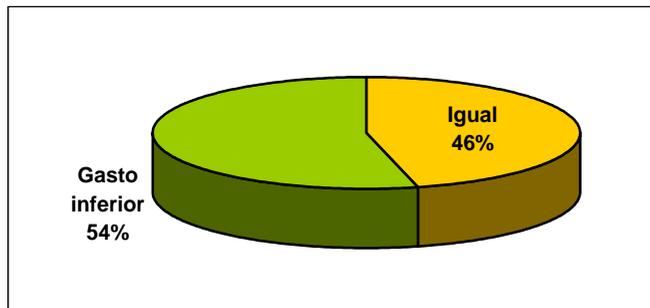
El 62,5% de los recursos cuenta con presupuesto específico destinado al funcionamiento y gestión del recurso de acogida.

Relación Presupuesto-Gasto en 2008

Tabla 24. Relación presupuesto-gasto en los recursos de acogida en 2008, por TTHH, tipo y entidad titular

Relación presupuesto-gasto en 2008	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Igual	46,15%	50,00%	25,00%	60,00%	50,00%	57,14%		75,00%	
Gasto inferior	53,85%	50,00%	75,00%	40,00%	50,00%	42,86%	100,00%	25,00%	100,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	13	4	4	5	4	7	2	8	5

Gráfico 18. Recursos de acogida según la relación presupuesto-gasto 2008



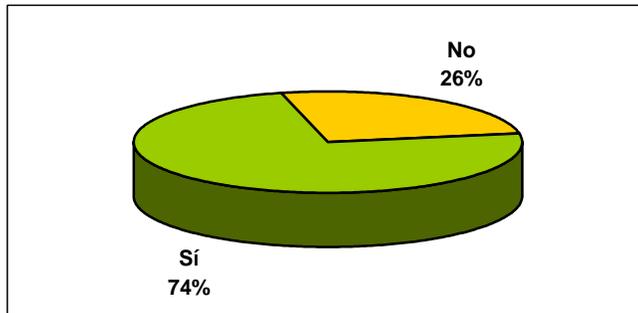
El presupuesto parece ajustarse al gasto de los recursos, y se resuelven los imprevistos dentro del presupuesto estipulado.

Existencia de personal adscrito al recurso de acogida

Tabla 25. Existencia de personal adscrito a los recursos

¿Cuenta el recurso de acogida con personal adscrito?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	73,91%	100,00%	75,00%	60,00%	71,43%	71,43%	100,00%	70,59%	83,33%
No	26,09%		25,00%	40,00%	28,57%	28,57%		29,41%	16,67%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	23	5	8	10	7	14	2	17	6

Gráfico 19. Recursos de acogida según cuentan o no con personal adscrito



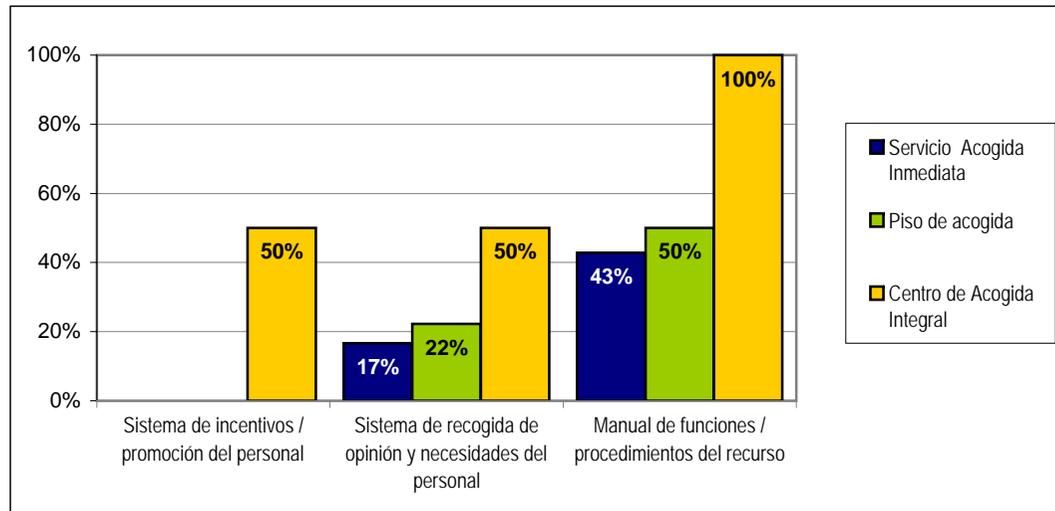
Los centros de acogida y los servicios de acogida inmediata según indica el decreto 148/2007, deben contar con personal asignado al recurso. Todos los centros de acogida y la mayoría de los servicios de acogida inmediata (71%) lo cumplen; aquellos servicios de acogida inmediata que no cuentan con personal específico pertenecen a municipios menores de 20 mil habitantes.

Sistemas de participación y funcionamiento del recurso

Tabla 26. Porcentaje de recursos que cuentan con sistemas de participación y manual de procedimientos según TTHH, tipo de recurso y entidad titular

Sistemas de participación y funcionamiento	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sistema de incentivos o plan de promoción del personal que trabaja en el recurso de acogida	5,26%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	20,00%
Sistema de recogida de opinión y necesidades de los y las trabajadoras del recurso	23,53%	50,00%	14,29%	16,67%	16,67%	22,22%	50,00%	8,33%	60,00%
Manual de funciones y/o procedimientos del recurso	52,38%	100,00%	42,86%	33,33%	42,86%	50,00%	100,00%	40,00%	83,33%

Gráfico 20. Sistemas de participación y funcionamiento por tipo de recurso



Sólo un 5 % del total de recursos de acogida cuenta con sistema de incentivos o plan de promoción del personal, que se corresponde con un centro de acogida.

Casi un 24% de los recursos cuenta con algún sistema para conocer las opiniones y/o valoraciones del personal trabajador. Más de la mitad de los recursos (52%) cuenta con un manual en el que se detallan las funciones y procedimientos del recurso.

Requisitos exigidos por la administración al personal de las entidades externas gestoras de los recursos

Tabla 27. Entidades externas a quienes se exige requisitos de contratación al personal

En el caso de ser gestionado por entidad externa, ¿exige la administración requisitos para la contratación del personal?	Total
Sí	100,00%
Total absoluto	7

Tabla 28. Requisitos exigidos al personal de las entidades externas

Requisitos exigidos al personal de los recursos de acogida	
Formación académica adecuada al puesto	85,71%
Dominio de euskera	14,29%
Experiencia en trabajo con mujeres víctimas	42,86%
Formación en violencia de género	42,86%

En todos los casos en que la administración pública firma un convenio o contrato con una entidad externa para la gestión de los recursos, establece unas exigencias mínimas al personal que trabajará con las mujeres víctimas y las personas a su cargo.

Formación específica ofertada al personal trabajador

Tabla 29. Formación específica ofertada a los y las trabajadoras de los recursos de acogida

Formación específica ofertada	Personal adscrito	Personal de administración
Sí	66,67%	68,42%
No	16,67%	31,58%
Ns/nc	16,67%	
Total %	100,00%	100,00%
Total absoluto	6	19

Tabla 30. Otros temas de formación complementaria ofrecida al personal

Otros temas de formación	
Mediación intercultural	25,00%
Perspectiva de género	20,83%
Intervención en crisis	8,33%
Intervención con menores	8,33%
Empoderamiento de las mujeres	4,17%

En la mayoría de los recursos de acogida, el personal participa en actividades de formación.

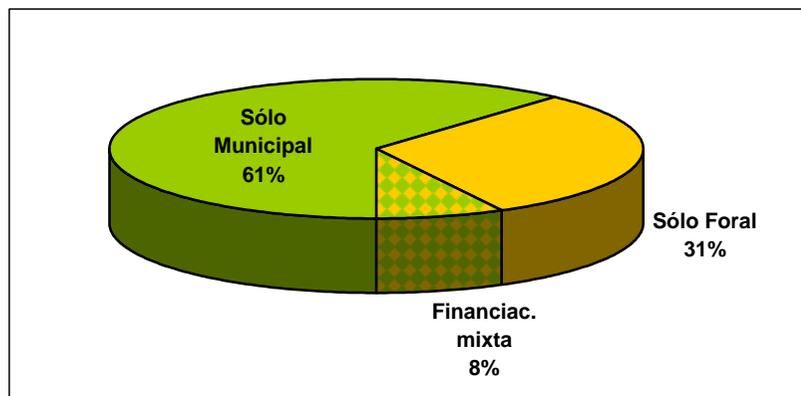
• **ALIANZAS**

Fuentes de financiación de los recursos de acogida según presupuestos del 2008

Tabla 31. Fuente de los fondos de financiación de los recursos de acogida por TTHH, tipo y entidad titular

Fuente de financiación del recurso	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sólo Municipal	61,54%	66,67%	40,00%	80,00%	66,67%	75,00%		88,89%	
Sólo Foral	30,77%	33,33%	40,00%	20,00%	33,33%	12,50%	100,00%		100,00%
Financiación mixta	7,69%		20,00%			12,50%		11,11%	
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	13	3	5	5	3	8	2	9	4

Gráfico 21. Recursos de acogida por fuente de financiación



Solo el 11% de los recursos de acogida municipales cuenta con financiación de fondos forales, los restantes se financian con fondos propios del municipio.

La financiación mixta solo se observa en Pisos de acogida de Bizkaia.

CAPÍTULO IV –PROCESO DE INTERVENCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

El presente capítulo intenta proporcionar una descripción de la intervención mediante la identificación de los procesos clave y la información referida al desarrollo, las facilidades y obstáculos encontrados por personal de los recursos y usuarias, en los diferentes tipos de recursos y en la totalidad temporal del itinerario, desde el acceso inicial hasta la salida del recurso, así como las medidas adoptadas para la resolución de los problemas no previstos en el sistema de acogida.

Desde la llegada al recurso de acogida, se identifican tres procesos sucesivos, en los tres tipos de recursos estudiados.

Acceso ➤ Acogimiento y Apoyo, la intervención específica ➤ Salida ➤ Seguimiento

Por otro lado, en la fase intermedia entre el acceso y la salida del recurso, se desarrollan de manera simultánea diferentes procesos destinados a cumplir los objetivos y finalidad del recurso. Los contenidos, servicios y amplitud temporal dependen del tipo de recurso de acogida implicado.

Servicios de Urgencia

Protección y seguridad ▶ Alojamiento/cobertura de necesidades básicas ▶ Diagnóstico ▶
Derivación o salida de los recursos de acogida

Pisos de Acogida de media y larga estancia

Protección y seguridad ▶ Alojamiento/cobertura de necesidades básicas ▶ Diagnóstico ▶
Plan individual de atención ▶ Apoyo personalizado para la normalización, la autonomía personal y la integración socio-laboral ▶ Salida del recurso

Centros de atención integral

Protección y seguridad ▶ Alojamiento/cobertura de necesidades básicas ▶ Diagnóstico ▶
Plan individual de atención y Programa Educativo ▶ Apoyo personalizado para la normalización, la autonomía personal y la integración socio-laboral ▶ Salida del recurso

IV.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS-CLAVE

Para la identificación de los procesos-clave de los recursos de acogida se ha completado previamente el estudio de los cuestionarios y de las entrevistas, contrastándose con los objetivos y principios rectores de la legislación y la normativa específica para los recursos de acogida.

De la variedad de criterios válidos que se presentan para acotar la intervención de los recursos, se ha elegido abordar el concepto de la intervención de los recursos de acogida en sentido amplio: desde las circunstancias del acceso, las actuaciones que se desarrollan una vez derivada la usuaria al recurso, hasta el momento de la salida y el seguimiento posterior, que aún siendo cometido de los servicios sociales de base, puede considerarse como parte del recurso de acogida, dentro de las tareas de la atención y seguimiento integral de la usuaria.

Se han encontrado lagunas en la realidad expuesta por agentes y usuarias, en relación a algunas intervenciones de los procesos que se derivan de los marcos normativos y se ha optado por incluirlos en la presente descripción, aunque parecen ausentes en la generalidad de los recursos actuales, para evidenciar este contraste y poder ser abordado como otro elemento de reflexión.

De manera general, partiendo del itinerario más extenso, se identifican los siguientes procesos-clave:

**Acceso > Alojamiento y cobertura de necesidades básicas y de seguridad ▶
Recuperación integral ▶ Participación ▶ Apoyo a la integración socio-laboral >
Salida > Seguimiento**

Estos procesos forman un itinerario de intervención que quiere dar respuesta a los objetivos planteados desde el marco legal y normativo. Se desarrollan con el apoyo de actuaciones y servicios, entre los que se destacan:

Diagnóstico, diseño de un plan individual educativo, orientación integral y acompañamiento en las tramitaciones de los distintos ámbitos, apoyo en la tramitación de ayudas económicas y sociales para la normalización, atención psicológica para la prevención, la recuperación emocional, la atención de hijos e hijas, el desarrollo de la autonomía y autoafirmación, así como la toma de decisiones y el desarrollo de habilidades personales y sociales.

Tabla 32. Servicios que se prestan a las usuarias del Recurso de Acogida en base a los cuestionarios respondidos

	Acogida y primera atención psico-social	Acompañamiento a centros sanitarios, dependencias policiales y judiciales	Orientación para el acceso a recursos	Orientación para el empleo	Orientación y asesoramiento para la búsqueda de vivienda	Atención e intervención psicológica / terapéutica	Intervención socioeducativa y de integración social	Grupos de autoayuda
Sí	87,5%	83,3%	100,0%	91,7%	91,7%	83,3%	91,7%	25,0%
No	12,5%	16,7%		8,3%	8,3%	16,7%	8,3%	75,0%

En este capítulo tiene un peso fundamental la información obtenida de las vivencias e impresiones de las usuarias, así como de las representantes de las asociaciones clave, completadas con las impresiones del personal gestor y asistencial de los servicios, ya que los datos cuantitativos referidos a componentes del proceso se presentan en el siguiente capítulo de resultados.

IV.2. DESARROLLO, OBSTÁCULOS Y MEDIDAS

Acceso

El perfil de las usuarias a quienes se destinan los tres tipos de recursos según el Decreto 148/2007 es el que define los siguientes requisitos de acceso:

- **Mujeres mayores de edad o menores emancipadas** con las **personas que dependen de ellas**, hijas e hijos a su cargo, sean o no menores, o personas adultas dependientes. Con necesidad de protección y alojamiento temporal y urgente, obligadas a abandonar domicilio habitual por situación de maltrato. Careciendo de vivienda alternativa (con suficiente inmediatez) e inscritas en el padrón municipal u otro de CAPV u otra CCAA.

Pero en todos los casos se admite a mujeres extranjeras y no se les exige residencia legal en España y aunque algunas entidades exigen que la mujer resida en el municipio o mancomunidad, lo que se debe demostrar con certificado de empadronamiento o de alguna otra manera más informal, a partir de la promulgación de la Ley 12/2008 del 5 de diciembre de Servicios Sociales, este requisito ha de ignorarse en los servicios de urgencia y permitirse plazos flexibles en los otros dos tipos. Así, en todos los casos se admiten a mujeres que residan en el País Vasco, e incluso de otras zonas de España, aunque en este último caso no existan aún mecanismos de compensación económica o de reciprocidad.

Mediante disposición transitoria y con carácter excepcional, el Decreto 148/2007, ofrece la posibilidad a las administraciones, de utilizar los servicios de acogida para víctimas de violencia de género en formas distintas al maltrato doméstico, en el periodo de vacío

normativo de esas situaciones y a la espera de que esas situaciones queden explícitamente contempladas en un marco normativo regulador; sin embargo, no se han detectado casos en el presente estudio.

Las trabajadoras y gestoras entrevistadas consideran que el acceso a los recursos de acogida no suele presentar dificultades, ya que tanto desde la Ertzaintza como desde los servicios sociales de base, los procedimientos están claros y coordinados.

- En ningún caso se exige denuncia, pero en caso de que no haya denuncia algunos ayuntamientos requieren que la mujer venga derivada desde la diputación. Tampoco se exige orden de protección en ningún caso.
- La sobre-representación creciente de las mujeres extranjeras en los casos de violencia, puede deberse en opinión de las personas entrevistadas, a que es una población que acude en mayor medida a los servicios sociales por su situación económica, o porque tienen menos redes que las mujeres autóctonas. También se señala que en los países de origen de algunas mujeres se dan mayores niveles de machismo y tolerancia al maltrato.
- En un servicio de urgencia se exige que las mujeres lleguen acompañadas de la Policía, la Guardia Civil o la Ertzaintza, es decir que las mujeres no pueden presentarse directamente en el servicio. En opinión del personal del recurso, permite tener una mayor garantía de que son efectivamente víctimas de violencia de género o del maltrato doméstico.
- Al ingresar en la mayoría de los centros o pisos de acogida las mujeres deben leer y firmar el **reglamento interno**, aunque en algunos casos lo que se firma es un acuerdo o contrato entre los servicios sociales y la usuaria, sobre las condiciones de uso de la vivienda así como los deberes y obligaciones de ambas partes.

Ha habido pocos casos en que se haya **denegado solicitudes** de acogida en los recursos. Los motivos indicados por las entrevistadas son: que la mujer no era realmente víctima de violencia de género, que la mujer aunque había sido víctima ya llevaba tiempo separada del agresor y en ese momento solicitaba acogida por problemas de vivienda solamente, y por problemas de salud mental y toxicomanías. En algún caso se ha denegado el acceso a un recurso ante la sospecha de que la víctima ejercía la prostitución, considerándose poco adecuado que ingresara en un piso con otras mujeres, por lo que se le alojó en una pensión mientras participaba del programa educativo, derivándose finalmente a un recurso especializado para su perfil.

En ocasiones se ha denegado el reingreso de antiguas usuarias por haber abandonado anteriormente el recurso comunicando posteriormente su localización al agresor, por haberse negado la mujer a facilitar información sobre su historia personal o haber

solicitado que no se contactara con servicios sociales, o por negarse a recibir tratamiento en servicios especializados, como drogodependencias.

Generalmente en los casos en que se ha denegado el acceso, se han buscado soluciones alternativas, como el ingreso en centros y hospitales para mujeres con drogodependencias, en donde recibirían el acompañamiento de educadoras. Otra opción empleada ha sido derivar al albergue municipal, donde cuentan con un anexo para familias con menores en un área de mayor seguridad.

Según la deducción de algunas personas del personal de los centros entrevistadas, hay algunos **perfiles de mujeres víctimas de violencia de género que no acuden o quedan fuera** de los recursos de acogida. Uno de ellos lo constituyen las mujeres que carecen de información sobre los recursos que existen; otro grupo son las mujeres extranjeras sin papeles, que debido al tipo de información que reciben en su entorno, tienen miedo de ser expulsadas del país si buscan ayuda o deciden denunciar a su agresor. También se ha hecho referencia que las mujeres con nivel socio-económico medio recurren sólo ocasionalmente a los recursos de acogida, ya que buscan otro tipo de soluciones de alojamiento alternativos, desplazándose si es necesario a otros territorios.

Se entiende que también hay mujeres que no acuden por sentimientos de vergüenza o culpa, o bien porque deciden aguantar y esperar a que sus hijos e hijas se emancipen para tomar la decisión de abandonar al agresor.

Una cuestión que se plantea puntualmente es la dificultad que se da en determinados casos, para valorar si se trata de violencia de género en el ámbito doméstico, o de relaciones donde está presente la violencia pero no hay un sometimiento por parte de la mujer, lo que también llaman *"violencia relacional"*. Se estima que es un factor muy importante, porque si no se trata propiamente de violencia de género, es necesario plantearse una intervención diferente; *"las órdenes de protección, por ejemplo, no tienen ningún sentido en estos casos"*.

Asimismo, se señala que en ocasiones es difícil mantener la exclusividad de los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia, ya que hay muchas necesidades en los municipios y *"necesitan ser flexibles y polivalentes en las respuestas y servicios"* para atender las necesidades particulares de las personas, ya que *"se atienden a realidades muy distintas"*.

Se plantea también la cuestión, en el curso de una entrevista a personal de un recurso con cierto nivel de saturación, de que desde los servicios sociales están obligados a acoger todos los casos, aunque sean muy complejos por la situación de exclusión de la

mujer o por problemáticas añadidas y esto suele saturar el recurso, ya que requieren mayor atención y su recuperación y proceso de salida son más lentos y complicados.

En relación a esta cuestión, como se ha descrito en el capítulo III, se evidencia la preocupación por la situación de los colectivos con vulnerabilidades añadidas.

También se manifiesta que *"hace falta más información que llegue más y mejor"*, ya que hay mujeres que llegan al centro diciendo que no sabían qué hacer, ni a dónde recurrir, ni cómo resolver temas económicos, ni en qué consiste el proceso que se abre al denunciar o solicitar una orden de protección. En esta misma línea de exposición de necesidades en el ámbito del acceso, se traslada que son necesarios más recursos de acogida de media estancia.

Alojamiento y cobertura de necesidades básicas y de seguridad

Además de las cuestiones de **convivencia** normales cuando un piso es compartido por familias distintas, en el caso de los servicios de acogida inmediata y en los centros de acogida, se señalaron algunas dificultades de convivencia con las demás mujeres, debido a que se trata de *"personas diferentes, con diferentes hábitos, e incluso de distintas culturas"*; en opinión de algunas mujeres entrevistadas, en ocasiones hay que convivir con personas especialmente conflictivas. Sin embargo, para otras entrevistadas, el conocer y tener la comprensión de otras mujeres en su misma situación fue uno de los aspectos que más les ayudaron, considerando además que incluso la presencia de niños y niñas alegraban el ambiente introduciendo un elemento de sensación de normalización.

Se destaca lo fundamental de atender las necesidades de cobertura y asistencia de **hijas e hijos** de las usuarias. En todos los casos de las entrevistas realizadas a las mujeres usuarias, expresaron que sus hijos e hijas, tanto menores como mayores de edad, eran sus principales fuentes de apoyo y en muchos casos *"su motivación para salir adelante"*. De las experiencias relatadas por las usuarias, se destaca que para las madres con hijos e hijas entre 18 y 25 años, constituían su principal preocupación, ya que se veían limitadas en su capacidad para apoyarles y ocuparse económicamente de sus necesidades, pues en la mayoría de los casos estaban aún estudiando o con una situación laboral muy precaria y con una mala relación con el padre. En dos casos, las mujeres habían recibido autorización para que sus hijos o hijas mayores de 18 años les acompañaran en los pisos de acogida, al menos mientras no hubiera otra familia residiendo en el piso.

Se percibe que los recursos están poco adaptados a la presencia de **menores**, señalándose temas de dificultad como la rigidez de los horarios marcados y las raciones limitadas de comida, junto a la imposibilidad de tener alimentos en las habitaciones. Otra dificultad apuntada es la inexistencia de llaves para las habitaciones, lo que obliga a

mantenerse *“pendientes todo el tiempo de que los niños no entraran en las habitaciones de otras mujeres”*.

Respecto a necesidades de los menores que podrían cubrirse desde los recursos de acogida, se apunta al apoyo psicológico para los niños y niñas, así como más actividades y espacios de juegos.

En el caso de los pisos, las usuarias señalaron que *“resultaba muy cómodo ya que era como un piso de alquiler”*, puesto que ninguna de las entrevistadas tuvo que compartir la vivienda con otra familia, salvo durante algunos días.

En cuanto a la **adaptación** de las mujeres a los recursos de acogida, en general las mujeres entrevistadas señalan inicialmente que no tuvieron grandes dificultades para adaptarse, aunque la percepción del personal de los centros es más crítica, en especial respecto a la dificultad del cumplimiento de la normativa del recurso. Perciben que los centros de acogida para muchas usuarias resultan muy estructurados, ya que existen pautas, horarios de comida, de uso de cocina, obligación de comunicar la entrada y salida al centro, tareas comunes que cumplir, etc., lo que puede a veces percibirse como excesivo control o restricción para mujeres que están atravesando una situación difícil.

Por otra parte, en los pisos de acogida el cuidado de las instalaciones no siempre es perfecto, por lo que *“en algunos casos se han flexibilizado los requisitos de estancia, para no verse en la obligación de ‘expulsar’ a mujeres y dejarlas sin nada”*. Se justifica esta dificultad entendiendo que a algunas mujeres por la propia situación de estrés y porque están atravesando momentos de desajuste psicológico, les resulta difícil adaptarse al reglamento, en particular respecto a la convivencia con otras mujeres o con las mismas educadoras, y a la imposibilidad de recibir visitas en el recurso.

Las mayores dificultades de adaptación se manifiestan en las mujeres con vulnerabilidades añadidas.

Si bien para algunas mujeres la existencia de normas y horarios no implican problemas de adaptación, para otras resulta limitante, sobre todo la falta de flexibilidad con las reglas, *“como por ejemplo los horarios de apagar luces y acostarse, cuando por las noches los niños dormían, era un buen momento para que las mujeres conversaran, plancharan o vieran TV”*; *“trataban a las mujeres como si fueran niñas”*. En algún caso el intento de corregir los hábitos de crianza acrecentaban en algunas mujeres el temor a que la diputación les retirara la tutela, situación que ya se había dado en el centro aludido con anterioridad.

También se trasladan otras percepciones de exceso de normativa y rigidez en centros, de poca libertad, por las trabas para participar en actividades fuera del centro, como cursos de Internet o jornadas: *“debía quedarme en la casa tranquila antes que hacer cosas”*.

Otras usuarias perciben un alto grado de autonomía en los centros de acogida, en los que a pesar de contar con normas y horarios, tenían libertad para realizar distintas actividades a lo largo del día, sin acompañamiento si así lo decidían.

Se valora también la intimidad que tienen en los pisos. *“siempre viví muy controlada, y al principio pensé que me vigilarían, pero no ha sido así”*. Porque las únicas normas son el cuidado de las instalaciones y mobiliario y no llevar visitas para garantizar el anonimato.

▪ Seguridad

Suelen ser los y las trabajadoras sociales quienes actúan, informan, y denuncian, o **promueven la denuncia** en los casos en que las mujeres no lo han hecho previamente. Si bien desde servicios sociales para interponer una denuncia se tiene en cuenta el deseo y la situación particular de cada mujer, siempre se presentan denuncias cuando se percibe que hay un riesgo real para su vida.

Con respecto a la seguridad, en general las mujeres expresan haberse sentido seguras en el piso o centro de acogida. En algún caso la sensación de seguridad se debía a que era un sitio apartado, donde su ex pareja no le podría localizar y porque era un sitio anónimo. Algunas mujeres expresaron sentirse seguras incluso en el pueblo en que se encontraba el centro de acogida, entre otras cosas por la discreción que percibían por parte del vecindario; aún así algunas mujeres tienen el teléfono Bortxa de comunicación directa con la Ertzaintza que les aporta más seguridad.

En este sentido, la ubicación de algunos recursos puede generar conflictos entre la accesibilidad y buena comunicación del recurso y las percepciones de inseguridad. En las entrevistas surgió el caso de un centro situado frente a una parada de autobús por la que pasan muchas líneas urbanas, lo que generaba que muchas de las mujeres alojadas temieran permanentemente ser vistas e identificadas desde los autobuses por alguna persona conocida o por sus ex-parejas. Esto se agrava en los casos de etnia gitana de los agresores.

Para mantener el anonimato de los pisos en algunos ayuntamientos que tienen diversos recursos de acogida para emergencias sociales, cada determinado tiempo cambian la función y las personas destinatarias de cada vivienda, de manera a que no se pueda identificar que un piso en particular está destinado a mujeres víctimas de violencia. En

otro ayuntamiento se ha propuesto alquilar por pocos años pisos para la acogida de mujeres con un posterior traslado a una nueva vivienda de alquiler.

Algunas mujeres señalaron como una especial dificultad el no poder recibir la visita de sus hijos e hijas adultas y otros familiares y amistades, ya que se sentían muy solas, aunque comprendían perfectamente la importancia de mantener el anonimato del piso, tanto por su seguridad como por la de las futuras residentes.

En todos los casos las mujeres expresan que en todos los servicios y entidades a las que han acudido para algún trámite personal, ya sea médico, escolar o judicial, ha sido suficiente con aportar la dirección de los servicios sociales como su domicilio a efecto de comunicaciones oficiales.

Algún problema de seguridad mencionado puntualmente, se relaciona con los criterios de registro de centros escolares y con presencia de nombres en documentos institucionales que aparecen en los buscadores de Internet y en otras publicaciones. Esta circunstancia, vivida por alguna entrevistada, fue solucionada en este caso por los servicios jurídicos de la diputación y la Agencia de Protección de Datos, ya que existen derechos específicos y procedimientos para hacerlos cumplir.

Las mujeres están obligadas a cumplir con el régimen de visita que indique el juez o jueza correspondiente, lo que genera situaciones delicadas tanto respecto a la seguridad como a la tranquilidad y estabilidad emocional de las mujeres y los y las menores, en particular al principio del proceso de acogida. Las trabajadoras de servicios sociales destacan que en estos casos, las visitas de los padres se hacen a través de los Puntos de Encuentro Familiar, y que la gran mayoría de los casos son visitas tuteladas, es decir con presencia de personal del punto de encuentro. En algunos casos, en desplazamientos entre poblaciones distintas, la Ertzaintza o la Policía Local suelen acompañar a la madre y las y los menores hasta el lugar de encuentro, ya que no existen estos puntos de encuentro en todos los municipios. El régimen de visitas a menores en recursos de acogida es un aspecto que puede considerarse de riesgo respecto a garantizar la confidencialidad de los centros o pisos y por tanto la seguridad de las mujeres, pero en general se opina que prima más el bienestar general del niño o niña y su derecho a mantener la relación con su padre.

Un aspecto de particular dificultad para muchas mujeres, en opinión del personal de los recursos, es mantener el anonimato, ya que les hace sentirse aisladas de sus seres queridos y no todas perciben que es una medida de protección. De hecho en varios ayuntamientos, después de valorar cada caso, se dan autorizaciones para recibir visitas de familiares y otras personas en los pisos, considerando que son momentos especialmente difíciles para la mujer y que la compañía y el cuidado de otras personas

cercanas resultan positivos. En otros sin embargo, no se permite el acceso a terceras personas, cuidando estrictamente que la mujer salvaguarde el anonimato del piso, pudiendo ser expulsadas si no lo hacen. Para combatir el aislamiento se promueve que hagan vida fuera de los recursos y mantengan sus relaciones y actividades, aunque deban cambiar hábitos y lugares.

▪ **Tiempo de estancia**

En cuanto a los plazos de estancia, varían según el tipo de recurso y la existencia de otros recursos de media o larga estancia en el municipio. Muchas entrevistadas de entidades indicaron, que a pesar de que existen plazos definidos, normalmente son flexibles y se conceden prórrogas, de manera que las mujeres puedan permanecer en el recurso al menos hasta que se complete el proceso de recuperación psicosocial de la usuaria y si es posible que se resuelva el proceso judicial. En muchos casos se prorrogan y adaptan los plazos de acogida al período escolar, para que los y las menores no tengan que cambiar de centro educativo en la mitad del curso.

Recuperación integral

Es este un proceso clave que da respuesta a diversos objetivos de los recursos. Las cuestiones surgidas en las entrevistas, en torno a este compendio de servicios apuntan a destacar las dificultades más frecuentes de manera poco diferenciada entre servicios. Posiblemente porque la intervención que se desarrolla es individualizada e integral y en la misma hay una interdependencia sustancial entre los diferentes componentes del proceso.

Urgencias

Aunque en las situaciones y recursos de urgencia no se pretende la recuperación integral de la víctima, ni es el cometido de estos servicios, se incluye en este punto, ya que representa la intervención inicial en un proceso que continúa tras la derivación a los recursos de media y larga estancia.

Con respecto al momento de la denuncia o la intervención inicial de la Ertzaintza, se ha señalado por parte de algunas trabajadoras de los recursos, que habría que agilizar la atención a las mujeres durante los trámites iniciales, ya que *“llegan a estar hasta 24 horas”* para realizar la denuncia y las exploraciones médicas, *“sin descansar ni comer adecuadamente, en ocasiones acompañadas por sus hijos e hijas menores”*. También los juicios rápidos suelen implicar jornadas muy largas y agotadoras en los Juzgados.

Desde algún servicio de atención de urgencia se insiste en que la información que se da a las mujeres, previa a la denuncia o a solicitar una Orden de Protección, debe darse de manera mas clara de lo habitual e incluso repetida, ya que muchas veces las mujeres no

consiguen comprender y recordar la información y se ven desbordadas por los procedimientos, lo que puede provocar que abandonen. Asimismo, se señala que el tipo de lenguaje y de preguntas que se formulan en los juicios resultan muy complejos de responder para muchas mujeres, en particular si son preguntas de sí o no; siendo esta situación aún más difícil si se trata de mujeres extranjeras.

Desde la óptica de trabajadoras de servicio de atención inmediata, el trabajo que desarrollan los servicios de urgencia es proporcionar cuidados a las mujeres usuarias durante esos primeros días y “quitarles la mayor cantidad de problemas posible”, e intentar que comprendan lo que supone la situación en que se encuentran.

Acogida de media y larga estancia

▪ **Acompañamiento, apoyo y recuperación emocional**

La atención inicial se realiza de forma inmediata, aunque según exponen las responsables y técnicas, debido al exceso de trabajo y las agendas tan apretadas en algunos casos, salvo la primera cita, la atención a las mujeres que se encuentran en pisos de acogida no se lleva tan puntualmente como se quisiera, en opinión de las trabajadoras.

En los pisos de acogida son los y las trabajadoras de los servicios sociales quienes se ocupan de apoyar y acompañar a las mujeres usuarias, además de atender al resto de usuarios y usuarias de servicios sociales. Para aliviar esta sobrecarga en algunos casos se contrata por separado el programa educativo y de acompañamiento y el programa de mantenimiento físico del centro.

En general lo habitual es acompañar a las mujeres, siempre que éstas estén de acuerdo, a todos los trámites judiciales y sanitarios, así como para gestionar el traslado de sus menores dependientes al nuevo centro escolar. Las personas entrevistadas consideran el acompañamiento como un servicio importante para garantizar que se realicen los trámites de manera ágil y que la usuaria se enfrente a la menor cantidad de contratiempos. También se estima imprescindible para proteger la confidencialidad de las mujeres y garantizar su seguridad, ya que si las mujeres acudieran solas tendrían muchas dificultades para proteger su identidad o su condición de víctima.

En varios recursos de acogida se acompaña a las mujeres dependiendo de la situación de cada usuaria, así como de la presencia de barreras idiomáticas y sus habilidades para expresarse y por cuestiones de seguridad. En algunos casos se considera conveniente que las mujeres realicen algunas tareas en solitario para mejorar su independencia y autonomía. Sin embargo, incluso en estos casos, si la usuaria solicita que se le acompañe

a algún trámite, lo habitual es hacerlo, a veces incluso después de haber salido del recurso de acogida.

También se realiza un acompañamiento en los desplazamientos a otras ciudades cuando se trasladan a vivir a otros municipios o son derivadas a recursos de acogida de otra población; estas tareas suelen recaer en las educadoras y en la Ertzaintza.

Según se desprende de las entrevistas, lo habitual es acompañar a las mujeres también al juicio rápido, la recogida de enseres, cursos formativos, a entidades de inserción laboral, a Atención Psicológica, los Puntos de Encuentro, reuniones con el Servicio de Menores de la Diputación y a los diversos servicios sociales, así como en su embarazo y parto. También se realiza acompañamiento a las y los menores de su unidad familiar.

Las trabajadoras y gestoras de los recursos estiman que se atienden las necesidades de apoyo y recuperación emocional y de atención a los menores, así como la seguridad y la atención de emergencia. Se considera que se atienden con éxito las necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género, gracias a que se cuenta con un programa educativo integral; sin embargo las necesidades relacionadas con otras problemáticas añadidas son más difíciles de satisfacer.

Se valora la conveniencia de contar con trabajo realizado a través de asociaciones de mujeres, o incluso de asociaciones de mujeres inmigrantes, que puedan ofrecer un tipo de acompañamiento a las mujeres víctimas que no se puede ofrecer desde las instituciones o desde el despacho de la psicóloga, como realizar actividades del día a día, o bien actividades de ocio.

En este sentido también las usuarias entrevistadas consideran que cumplen un papel clave las asociaciones, que prestan asesoramiento y apoyo a las mujeres tanto en la orientación para la realización de trámites, como en el momento inicial de información sobre los recursos sociales existentes y la solicitud de admisión a un recurso de acogida.

También se destaca que hay muchas mujeres que necesitan una intervención más larga y más intensa de lo que se les puede ofrecer, debido a que están en una situación muy problemática o vulnerable, por ejemplo porque tienen menores a su cargo o porque son personas que no *"funcionan laboralmente"*.

Se ha destacado la importancia de realizar más trabajo con los hombres, tanto para prevenir la violencia de género, como para intervenir con el agresor cuando hay una Orden de Protección y el hombre abandona el domicilio, momento en que *"puede ser una buena oportunidad para trabajar con él"*.

Respecto al cuidado de menores a cargo de las usuarias, en algunos casos han indicado que *"siempre han tenido sitio en las guarderías municipales"*, pero también se ha señalado la necesidad de un mayor número guarderías. Las apreciaciones son distintas en función de la cobertura municipal. Varias entrevistadas señalan que en el caso de mujeres con niños y niñas pequeñas, las guarderías tampoco son una solución completa para la compatibilidad laboral, puesto que cuando los niños o niñas enferman, deben permanecer en casa.

Aunque las trabajadoras y gestoras entrevistadas manifiestan que la política es que las mujeres se hagan cargo de la atención y cuidado de sus hijas e hijos menores y que únicamente en situaciones excepcionales éstas reciben la ayuda de otras mujeres acogidas en el centro, o bien reciben el apoyo puntual de las trabajadoras en el cuidado de los y las menores, se detectan casos en los que esto responde a imperativos prácticos y no de fondo.

Para apoyar a las mujeres en el cuidado de sus menores, en algún caso se está intentando incluir la figura de las Cuidadoras en el equipo de profesionales que trabaja con las mujeres, tanto durante como después de la acogida, y también se ha planteado contratar algún servicio de cuidadoras a domicilio para las zonas rurales.

Se entiende que *"desde la institución es imposible cubrir las necesidades de red social y los lazos familiares de las mujeres, así como el tema afectivo"*. Se trata de mujeres que *"han estado aisladas no se sabe ni por cuánto tiempo"*, y perciben que el sentimiento de soledad para muchas debe ser enorme. La institución solo *"cubre lo básico"*.

Se destaca la dificultad que supone en las intervenciones para la recuperación integral, introducir cambios en las creencias, la dependencia emocional y la percepción que tienen de sí mismas en cuanto a posibilidades y capacidades.

Con respecto a la atención psicológica, las mujeres valoran muy positivamente de manera mayoritaria, la calidad de la atención recibida por parte de las psicólogas a las que accedieron a través de los servicios sociales y surgen puntualmente como proceso de atención clave para la recuperación, los desarrollados por psicólogas de otros ámbitos como Sanidad.

El papel de las educadoras, se percibe muy importante en el proceso, tanto en los servicios de acogida inmediata como en los centros de acogida y en particular en el acompañamiento a las mujeres que han estado en pisos de acogida.

De manera generalizada se destaca el apoyo y acompañamiento en los trámites y gestiones y el trato cercano e incluso afectuoso que en sus experiencias recibieron de las educadoras. Refiriéndose a un centro de acogida de urgencia, una de las mujeres expresa:

“nunca me he sentido sola en el centro”. También se valora la profesionalidad *“paciencia y corrección”* de las educadoras ante mujeres conflictivas del centro de acogida.

La única experiencia negativa respecto a la intervención de las educadoras percibida es que asumían, a pesar de ser muy jóvenes, la tarea de corregir los hábitos de crianza de las mujeres con menores, de *“enseñarles a ser buenas madres”*. Se indica lo inadecuado de esta actitud cuando se trata de mujeres a las que *“sus ex parejas ya les han atacado sus fallos como madre”*.

En relación a la labor de atención integral e individual de las trabajadoras sociales, las mujeres reconocen como muy positivo el apoyo que han recibido de ellas, tanto la información y asesoramiento como el trato y la implicación que en general les demostraron. Se destaca el *“apoyo emocional, psicológico, económico y de alojamiento... un apoyo que es muy necesario”*.

También se ha mencionado, en el único caso en el que ha estado presente en el proceso de recuperación, la figura de la abogada del centro de acogida como un apoyo fundamental en el proceso.

▪ **Procedimientos y circunstancias externas al recurso**

Una de las mayores dificultades para trabajar con las mujeres, es que éstas mantengan la relación con el agresor mientras están acogidas en el recurso. Es una situación delicada no sólo para su seguridad y para la de las otras mujeres sino también porque imposibilita su trabajo personal y su recuperación. De hecho en un ayuntamiento, mantener esta relación es motivo de expulsión del piso o centro.

El desarrollo de las intervenciones se ve también afectado por las dificultades que implican los procesos judiciales, habitualmente lentos, *“que entorpecen los procesos personales de las mujeres, convirtiéndose en un proceso que nunca termina”*.

También generan problemas algunos aspectos de las ayudas económicas, como la poca agilidad en la concesión de la Renta Básica y la exigencia de plazos cortos de empadronamiento para los casos de mujeres acogidas. En relación a estas ayudas económicas las mujeres lo han valorado como algo muy útil e importante en su proceso de recuperación y en la normalización de su vida, aunque también se considera que la cantidad es muy pequeña para poder enfrentarse a la etapa de búsqueda de un piso de alquiler y poder abandonar el piso de acogida.

Algunas entrevistadas destacan que sería importante facilitar el acceso de las mujeres a actividades lúdicas, actualmente muy puntual y esporádico, como cines, polideportivos,

talleres y otros espacios que se pueden tramitar con atención preferente y costes mínimos para las mujeres víctimas desde los diferentes ayuntamientos.

Numerosas mujeres extranjeras carecen de regularización de su situación legal en España, lo que resulta clave para su inserción laboral e independencia económica.

Y un factor decisivo que incrementa las dificultades de la intervención, es que muchas mujeres carecen de apoyo familiar y de red social. En ocasiones las relaciones con las familias de origen están muy deterioradas, si bien se intenta que esos vínculos mejoren.

Participación

La participación de las mujeres es un proceso clave necesario para el empoderamiento personal y grupal. Esta participación se recoge como principio rector, objetivo y eje en las distintas leyes y planes de las políticas de género en todos los niveles: comunitario, estatal, autonómico y local, así como en la normativa específica de servicios sociales y recursos de acogida. El panorama actual de la participación de las usuarias en los recursos, se identifica en la recogida de quejas, sugerencias y peticiones individuales, que de manera principalmente informal se realiza en gran parte de los recursos, como se describe en el apartado de “Planificación” de capítulo III. En general se estima que se llevan a la práctica sus sugerencias y peticiones, siempre con flexibilidad y dentro de lo razonable y seguro. *“Las peticiones no son muchas y suelen ser prudentes y cuando las hay se atienden”.*

A modo de ejemplos diversos, como resultado de esta información, se ha cambiado de ubicación un centro de acogida inmediata, se ha provisto de materiales y espacios infantiles, se han mejorado las instalaciones de algún centro y se han incluido cambios en las comidas. En otros recursos se han atendido peticiones relacionadas con las niñas y niños pequeños, mobiliarios, aspectos de seguridad infantil, así como adquisición de material diverso.

Tabla 33. Recursos de acogida que cuentan con sistemas de recogida de opiniones y/o valoraciones de las usuarias

	<i>Existencia de sistema de recogida de opinión y/o valoración del recurso por parte de las usuarias</i>	<i>Las mujeres expresan de manera informal necesidades o sugerencias respecto al recurso de acogida</i>
<i>Sí</i>	23,5	41,2
<i>No</i>	76,5	58,8

Inserción socio laboral y Salida

Urgencia

Se señala que intentan que en el momento de salir del servicio, las mujeres hayan asistido al juicio rápido, hayan tenido una primera valoración por la trabajadora social y

una primera revisión médica en el hospital, se haya resuelto la Orden de Protección, se le haya tramitado la Justicia Gratuita y la Renta de Inserción y se haya comenzado el trámite para la Renta Básica, de manera que cuando salga *“lo tenga todo organizado y atado, aunque vuelva con el agresor”*.

Media y larga estancia

Uno de los más importantes problemas a los que se enfrentan las mujeres al salir del recurso de acogida, a juicio de las trabajadoras, es que tienen que elaborar y procesar mucho de lo que han vivido y realizar muchos cambios en su vida, *“tomar las riendas y hacer sus vidas, sola”*. Así las entrevistadas indican que en ocasiones *“les cuesta mucho marcharse”* del recurso, porque son personas más dependientes y *“les cuesta desvincularse”*.

Otra dificultad señalada es la situación económica, por lo general precaria, y la dificultad de encontrar un trabajo que les permita vivir de forma autónoma, en una vivienda de alquiler y haciéndose cargo del cuidado de sus hijas e hijos menores.

Al salir del recurso de acogida la mujer corre también el riesgo de *“anquilosarse”* o estancarse en su rol de víctima; esa es una actitud que puede limitar mucho las oportunidades de la mujer de vivir una vida autónoma. Otro riesgo es volver a involucrarse en relaciones poco saludables, con gran nivel de dependencia, y no haber desarrollado suficientemente *“sistemas de alarma”* ante comportamientos de pareja posesivos y de control.

Entre las principales necesidades que presentan las mujeres y actualmente no se pueden atender desde los recursos de acogida, se mencionan como muy importantes el **acceso a una vivienda y al mercado laboral**, que aunque pueden considerarse como fuera de las competencias de estos recursos, inciden mucho en las posibilidades de recuperación y normalización de la vida de las mujeres. Las dificultades de empleo y el precio y requisitos de las viviendas de alquiler provocan que las mujeres necesiten de ayudas económicas durante mucho tiempo después de abandonar los recursos.

Aunque en los centros de acogida se despliegan muchos recursos y se hace seguimiento, en ocasiones *“falta tiempo y oportunidad para lograr el empoderamiento de las mujeres”*; en este sentido se considera importante crear y ofrecer talleres y espacios para mejorar el empoderamiento y la empleabilidad, así como cualquier otra iniciativa que aumente la autonomía de las mujeres y sus hijos e hijas menores.

El acceso a Viviendas de Protección Oficial es muy limitado, en ocasiones porque en algunos ayuntamientos existe ninguna o muy poca oferta y por tanto el cupo para el que las mujeres víctimas tienen acceso preferente es también muy pequeño o inexistente.

Esta situación es claramente mejor en las ciudades grandes. Asimismo, las adjudicaciones directas de alquiler, del Programa de Vivienda Vacía, que es la otra medida establecida por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, a juicio de las entrevistadas se produce en muy pocas ocasiones, también por la limitada oferta de pisos en el Programa. Recientemente ha cambiado el mecanismo de asignación directa de viviendas y que ya no se realizan siguiendo recomendaciones del ayuntamiento. Se ha insistido en que se han adjudicado pocas viviendas, los trámites para adjudicación son muy lentos, y también se observa confusión respecto a los criterios que se siguen para las adjudicaciones.

Algunas mujeres al salir del recurso de acogida, resuelven el tema de la vivienda compartiendo piso con otras mujeres víctimas, o bien alquilando habitaciones en pisos compartidos. Estas alternativas son difíciles o imposibles para mujeres con menores, y además en muchas ocasiones los propietarios o propietarias no permiten empadronarse a las mujeres en esos pisos. Ante estas dificultades algunas mujeres extranjeras optan por volver a sus países de origen.

En los casos de ayuntamientos más grandes, indican que se han realizado pocas solicitudes de adjudicación directa de viviendas de alquiler y que estas han tenido respuesta positiva. Sin embargo la mayoría de las trabajadoras entrevistadas indicaron que en el panorama general *“existe poco cupo y muchos requisitos”*; y de hecho, *“sólo conocemos algún caso de adjudicación de una vivienda de Protección Oficial en otro ayuntamiento”*.

También se ha destacado que algunas mujeres, aunque tiene muchas limitaciones económicas, se quedan en el límite de los requisitos y no pueden acceder a la adjudicación. *“si la adjudicación directa de viviendas funcionara mejor, todos los procesos serían más ágiles y no haría falta pisos puentes”*.

Otra dificultad frecuente para que la mujer esté en condiciones de salir del recurso y vivir una vida más normalizada es encontrar **empleo**. Las trabajadoras entrevistadas señalan que en muchas ocasiones la escasa formación y experiencia laboral, así como la falta de redes de apoyo, hacen difícil que las mujeres accedan a empleos que les permitan mantenerse por sí mismas y vivir de manera independiente. La situación se complica aún más para las mujeres inmigrantes sin permisos de trabajo, e incluso con bajo conocimiento de la lengua del país.

Otra dificultad relacionada con el acceso al empleo, es que las mujeres con menores a su cargo tienen problemas para compatibilizar horarios laborales con el cuidado de sus hijos e hijas ante la ausencia de red de apoyo, por lo que muchas mujeres continúan viviendo de las ayudas económicas después de abandonar el recurso de acogida.

Circunstancias de la salida en atención inmediata y media-larga estancia

En el caso de que la mujer abandone el recurso para volver a convivir con el agresor y tenga una Orden de Protección, se generan situaciones complicadas. Es obligatorio comunicar al Juzgado el quebrantamiento de la orden de protección, pero esto trae consigo el probable ocultamiento ante la trabajadora social de esta circunstancia, lo que impide continuar trabajando con esa mujer que necesita del apoyo e intervención. Para evitar hacer la denuncia, en algunos casos se les indica a las mujeres que deben acudir ante el juez o jueza para comunicar que van a incumplir esta Orden.

Se estima por parte de las trabajadoras, que la mayoría consigue salir en buenas condiciones, ya que *"van a una vivienda independiente, consiguen un trabajo o se le han concedido ayudas económicas, con lo que viven una vida normal"*. Esto es posible cuando se logra que la mujer realice todo el itinerario de atención durante su estancia en el recurso, es decir: el programa educativo, la formación laboral y búsqueda activa de empleo y la atención médica y psicológica se ha completado, o al menos está bien encauzado el proceso judicial. Se cree que las mujeres salen con unos mínimos de estabilidad y autonomía.

Si la formación para la inserción laboral no ha tenido éxito, las mujeres pueden ser usuarias de servicios sociales durante mucho tiempo.

Destacan también el efecto positivo, claramente observable, del paso por los recursos de media y larga estancia en sus menores y en la relaciones entre madres e hijos e hijas.

Como medida para evitar casos en que las mujeres se *"resistan a abandonar el piso"*, en algún ayuntamiento han decidido convertir dos de sus Pisos de Acogida en un pequeño Centro o Residencia en el que las usuarias perciban más claramente que se trata de un alojamiento temporal, y no de una vivienda cedida.

En algunos ayuntamientos se cuenta con **Pisos Puente** o pisos donde las mujeres viven de manera más normalizada, llamados también de 'Continuación' o de 'Fortalecimiento de la autonomía'. Se considera un recurso útil y adecuado para muchos casos. Aunque también se ha expresado que *"si la adjudicación directa de viviendas funcionara mejor no haría falta pisos puente"*.

Varias de las trabajadoras entrevistadas indicaron que algunas mujeres abandonan el recurso de acogida antes de finalizar el proceso, aunque son una minoría en los pisos y centros de acogida de media y larga estancia.

Entre los motivos de abandono se señala que:

- Algunas mujeres se ven desbordadas por el proceso que se desencadena con la denuncia y la orden de protección, ya que en ocasiones no acaban de comprender o no reciben información suficientemente clara sobre las implicaciones y pasos que tiene el proceso que se inicia cuando se denuncia ser víctima de violencia de género.
- Algunas mujeres se retractan y vuelven con el agresor, porque se replantean la decisión, porque no estaban muy seguras de denunciarlo, porque fue sólo un momento de crisis y querían *“darle un susto a su pareja”*, o *“porque no quieren que el agresor vaya a la cárcel”*.
- Otro motivo para abandonar el recurso es la falta de apoyo social y la sensación de aislamiento que les produce el estar ocultándose sin poder contar ni compartir con nadie donde vive.

Vulnerabilidades añadidas en los diferentes tipos de acogimiento

Los recursos de acogida han tenido que introducir ajustes excepcionales para atender necesidades especiales como: usuarias con trastornos psicológicos, menores con discapacidades múltiples, personas mayores con problemas de movilidad, y usuarias con discapacidad; también se han tenido que afrontar situaciones en las que la seguridad de las mujeres acogidas y sus familias, corría un alto riesgo por las características de su entorno habitual o de su agresor.

Respecto a las mujeres inmigrantes, se considera que el uso de recursos de tele-traducción e intérpretes a los que se recurre, con frecuencia no resulta práctico ni viable para establecer y mantener una relación directa adecuada para trabajar aspectos personales y terapéuticos. En algún ayuntamiento se contratan puntualmente educadores o educadoras sociales o personas de apoyo con conocimiento del idioma de la mujer, para ayudar con los trámites y gestiones, apoyarla en todas las entrevistas *“y darle confianza”* para expresarse. En algunos casos se recurre a trabajadoras sociales con conocimientos de idiomas, para su tratamiento.

La atención a las mujeres con problemáticas añadidas como problemas de salud mental, consumo de sustancias, agresiones sexuales... requiere un trabajo especializado que no se puede ofrecer adecuadamente desde los recursos de acogida existentes, según traslada el personal en base a experiencias diversas.

Tampoco pueden atender ni mantener a las mujeres que, por distintos motivos, tienen dificultades para admitir las condiciones o restricciones que implica la vida en un centro.

El seguimiento continuo que requieren las pacientes con trastornos mentales con respecto a su tratamiento y medicación, las necesidades de transporte y atención a

usuarias y menores a su cargo con discapacidades y necesidades especiales, así como los problemas de salud y convivencia que pueden tener las usuarias con problemas de consumo de sustancias, son algunas de las situaciones que desbordan la capacidad de la mayoría de los recursos.

Se demanda una mayor coordinación con otros recursos que intervienen en todo el proceso, para atender adecuadamente a las mujeres con necesidades excepcionales. En el caso de problemas de **salud mental**, los más frecuentes dentro de la excepcionalidad, se constata que en la práctica resulta difícil conseguir que desde el centro de salud, *“ambulatorio”*, deriven a Salud Mental, lo que hace más difícil la atención de estas mujeres.

Incluso en los centros de acogida, a pesar de contar con un equipo de profesionales y atención las 24 horas, tienen dificultades para atender adecuadamente a las mujeres con problemas de salud mental y toxicomanías, así como con altos grados de discapacidad, por el tipo y cantidad de atención que requieren, así como por las dificultades que puede implicar para la convivencia con otras mujeres y sus hijos e hijas menores.

Algunas trabajadoras y gestoras de ayuntamientos indican que aunque no han tenido casos de salud mental o toxicomanías, cuando se presenten lo estudiarán individualmente.

Si bien en todos los casos las trabajadoras sociales así como educadoras sociales e incluso otro personal técnico, de inmigración, integración o apoyo a menores, atienden y apoyan a estas mujeres, para las usuarias de pisos de acogida el acompañamiento suele ser sólo de pocas horas a la semana, dependiendo de las actividades y la situación de cada mujer.

La accesibilidad física se considera muy importante y necesaria para todos los recursos contra el maltrato doméstico, así como para los recursos de salud mental, toxicomanías y personas en situación de exclusión o emergencias sociales.

Resumen de la percepción general de personal y las usuarias

Del personal de los recursos

Todas las trabajadoras entrevistadas consideran que se cumplen los objetivos para los que fueron creados los recursos de acogida. Aún así, siempre existen aspectos que se pueden mejorar y también asignar más recursos. Aunque hay algunas mujeres que necesitan mucho mayor atención porque están muy afectadas, *“muy rotas”* y no es suficiente lo que se les ofrece.

Estiman que la valoración de la intervención suele ser positiva, y que las ‘quejas’ se refieren a aspectos como *“normativas restrictivas, a comidas y a que el ambiente no es muy acogedor”*. También señalan que no siempre se pueden cubrir las expectativas que

traen muchas de las usuarias. En el caso de los centros de acogida, muchas mujeres lo viven como una ayuda, y otras lo viven como una invasión. La cotidianidad del centro es dura, y *“hay gente que no quiere vivir en un centro que implique restricciones”*.

Si tuvieran una mayor dotación económica, hay diversidad de prioridades:

- Organización de actividades que ayudasen a capacitar a las mujeres y realizar un trabajo más directo de inserción laboral mediante convenios con empresas, para proporcionar mayores alternativas laborales.
- Renovar sistemas de seguridad (cámaras, blindajes, etc...)
- Ampliar la capacidad del recurso.
- Mejorar las condiciones laborales y reducir la intensidad de los turnos de las trabajadoras.
- Reforzar los servicios en horario nocturno.
- Ofrecer otros servicios para las mujeres con problemáticas específicas, tanto desde los servicios sociales y los recursos de acogida, como desde otros organismos e instituciones.
- Aumentar la dotación económica para gastos cotidianos de las mujeres sin ingresos.

De las usuarias

Los recursos de acogida son considerados por las mujeres como un servicio valioso y clave para su proceso personal. Una mujer expresó que *“si hubiera sabido que estos recursos existían, hubiera dejado a mi marido hace mucho tiempo”*. Se estima el paso por los recursos como tiempo y espacio propio para organizarse y buscar soluciones por su cuenta.

Preguntadas sobre posibles áreas de mejora en los recursos de acogida, las mujeres expresaron dificultad para identificar aspectos que tuvieran que mejorar. En el caso de los Pisos, las instalaciones han sido muy bien valoradas por todas las entrevistadas, tanto el mobiliario como la calefacción y la limpieza, así como la disponibilidad de ropas y productos de higiene personal. Se considera que los pisos y centros están bien ubicados y con transporte público próximo. En palabras de las mujeres *“no faltaba de nada”, “había todo lo necesario”, “las instalaciones eran una gozada”*.

Consideran que la intervención ha propiciado cambios muy importantes en su vida hacia la independencia y la recuperación emocional. De los aspectos mejorables que se destacan en común se refieren a la necesidad de mejor y mayor adaptación de los recursos a la atención y alojamiento de sus hijas e hijos.

CAPÍTULO V – RESULTADOS DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL EN 2008

Para la objetivación de los resultados que pueden evidenciarse, el estudio se centra en dos ámbitos: El acercamiento a la normativa específica de los recursos de acogida y los perfiles y el perfil de las mujeres usuarias con una breve referencia a su situación a la finalización de las intervenciones de los recursos.

En el presente capítulo se muestran en dos bloques:

- B. DATOS DE ACERCAMIENTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMATIVA:** los datos cuantitativos obtenidos del cuestionario dirigido a las entidades con recursos y su comparativa con los requisitos funcionales y materiales de la normativa.
- C. DATOS DEL PERFIL Y RESULTADOS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA EN 2008:** datos cuantitativos obtenidos de los cuestionarios dirigidos a las entidades.

B. DATOS DE ACERCAMIENTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD DE LA NORMATIVA

Fuente:

- Cuestionario a entidades titulares de Recursos de Acogida

Los datos incluidos en este apartado incluyen exclusivamente aquellos obtenidos a través de los cuestionarios enviados a todas las entidades que cuentan con recursos de acogida para mujeres víctimas de VG.

Estos cuestionarios han sido cumplimentados por el 73,33% de estas entidades, y han proveído de información sobre el 60,34% del total de los Recursos de Acogida existentes en la CAPV.

Población atendida por los recursos de acogida

Decreto 148/2007. Art.5, Personas acogidas:

Las personas atendidas en los recursos de acogida serán mujeres mayores de edad o menores emancipadas en necesidad de protección y alojamiento temporal y urgente, obligadas a abandonar domicilio habitual por situación de maltrato; y personas que dependen de las mujeres, hijos /as a su cargo, sean o no menores, o personas adultas dependientes.

Tabla 34. Recursos de acogida exclusivos y no exclusivos para mujeres víctimas de VCM

¿Son los recursos de acogida exclusivos para mujeres víctimas de VCM?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	83,33%	100,00%	100,00%	60,00%	62,50%	92,86%	100,00%	77,78%	100,00%
No	16,67%	0,00%	0,00%	40,00%	37,50%	7,14%	0,00%	22,22%	0,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 22. Recursos de acogida según sean o no exclusivos para mujeres víctimas de VCM

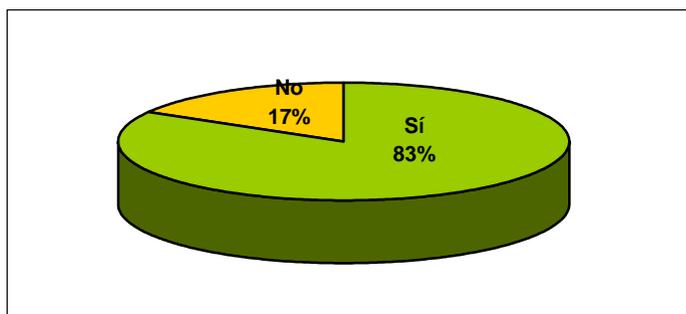


Tabla 35. Población destinataria de los recursos polivalentes

Destinatarios de los recursos polivalentes	Porcentaje
Mujeres en situación de indefensión	4,17%
Situaciones de emergencia	8,33%
Situaciones de emergencia, con preferencia para mujeres víctimas VG	4,17%

La mayoría de los recursos de acogida son exclusivos (83%) para mujeres víctimas de VCM, mientras que el 17% están dirigidos a una población más amplia.

La totalidad de los recursos de acogida de Álava y Bizkaia son exclusivos para mujeres víctimas de VCM. Lo mismo ocurre con los recursos de acogida de titularidad foral.

Por tipo de recurso de acogida, los servicios de acogida inmediata son polivalentes con más frecuencia.

Requisitos de acceso a los Recursos de Acogida

Decreto 148/2007 Art. 11, 28 y 45, Requisitos de acceso a los recursos:

Mujeres mayores de edad o menores emancipadas en necesidad de protección y alojamiento temporal y urgente, obligadas a abandonar domicilio habitual por situación de maltrato; y personas que dependen de las mujeres, hijos/as a su cargo, sean o no menores, o personas adultas dependientes.

Carecer de vivienda alternativa (con suficiente inmediatez).*

Estar inscrita en padrón municipal u otro de CAPV u otra CCAA.*

Tabla 36. Existencia de requisitos de acceso a los recursos de acogida**

¿Existen requisitos de acceso al recurso?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	47,83%	20,00%	66,67%	44,44%	57,14%	50,00%	0,00%	58,82%	16,67%
No	52,17%	80,00%	33,33%	55,56%	42,86%	50,00%	100,00%	41,18%	83,33%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	23	5	9	9	7	14	2	17	6

Gráfico 23. Recursos de acogida según exijan o no requisitos de acceso

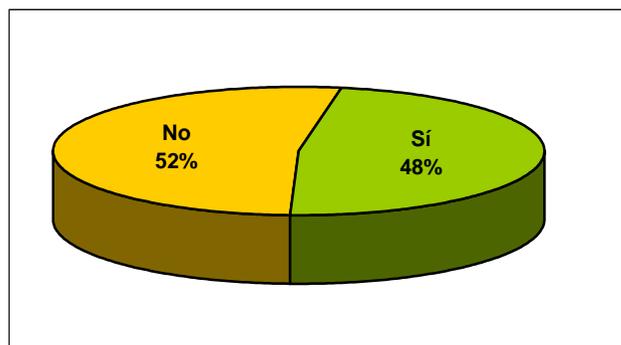


Tabla 37. Requisitos exigidos para el acceso al recurso

Los requisitos exigidos para el acceso	
Denuncia	8,70%
Empadronamiento	21,74%
Otros requisitos	
Carecer de viviendas alternativas	8,70%
No tener trastorno mental grave ni drogodependencias	8,70%
Demstrar residencia en el municipio	4,35%
Cuando provienen de otro municipio, compromiso de seguimiento y/o asunción del coste.	8,70%

Por TTHH, es en Álava donde menos se exige requisitos de acceso a las víctimas de VCM. En Bizkaia la mayoría (67%) de los recursos exige algún tipo de requisito, mientras que en Gipuzkoa lo hace el 44% de los recursos.

El requisito de la denuncia es bastante minoritario, sólo el 8,7% de los casos, mientras que el de empadronamiento es exigido por el 22% de los recursos.

(*) Aunque el Decreto lo incluye, el requisito de empadronamiento deja de ser exigible a partir de la entrada en vigor de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

(**) Requisitos exigidos además de la valoración hecha por el/la trabajadora social o la Ertzaintza/policía local.

Tiempo de estancia en el recurso de acogida

Decreto 148/2007 Art. 13, 40 y 47, Tiempo de estancia:

Los servicios de acogida inmediata: no más de 30 días hábiles; no será inferior al requerido para la valoración del caso y su derivación al recurso más idóneo.

Los pisos y centros de corta-media estancia no será inferior a la fecha de resolución de los procedimientos judiciales que determinen la adjudicación del uso de la vivienda familiar. En el caso de los pisos, transcurridos 4 meses, y en el caso de los centros de acogida, 6 meses si la valoración lo indica se puede referir a otro recurso o programa social / vivienda.

El plazo inicialmente establecido podrá prorrogarse siempre que se mantengan las condiciones iniciales.

Tabla 38. Plazo máximo de estancia en el recurso

Plazos máximos de estancia	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Menos de 5 días	9,09%	20,00%	0,00%	10,00%	14,29%	7,69%	0,00%	12,50%	0,00%
De 5 a 10 días	4,55%	0,00%	0,00%	10,00%	14,29%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%
2 meses	4,55%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	16,67%
3 meses	31,82%	20,00%	28,57%	40,00%	42,86%	30,77%	0,00%	43,75%	0,00%
4 meses	4,55%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	6,25%	0,00%
6 meses	22,73%	0,00%	42,86%	20,00%	0,00%	30,77%	50,00%	25,00%	16,67%
1 año	4,55%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	6,25%	0,00%
Ilimitado	18,18%	40,00%	14,29%	10,00%	28,57%	15,38%	0,00%	0,00%	66,67%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	5	7	10	7	13	2	16	6

Existe mucha heterogeneidad en cuanto a los plazos límite en los diferentes recursos. Un 18% de los recursos no tiene un plazo limitado de estancia.

En cuanto a los plazos de estancia límites que señala la normativa, en el gráfico puede verse que el 100% de los centros de acogida lo cumplen, así como el 46% de los pisos y el 29% de los servicios de acogida inmediata.

Gráfico 24. Plazos máximos de estancia por tipo de recurso

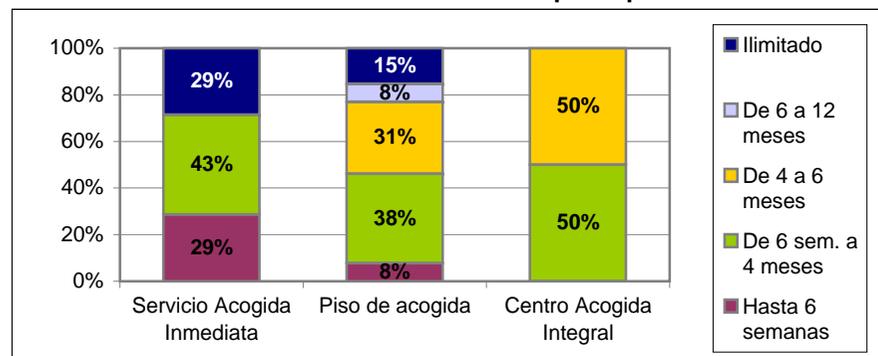
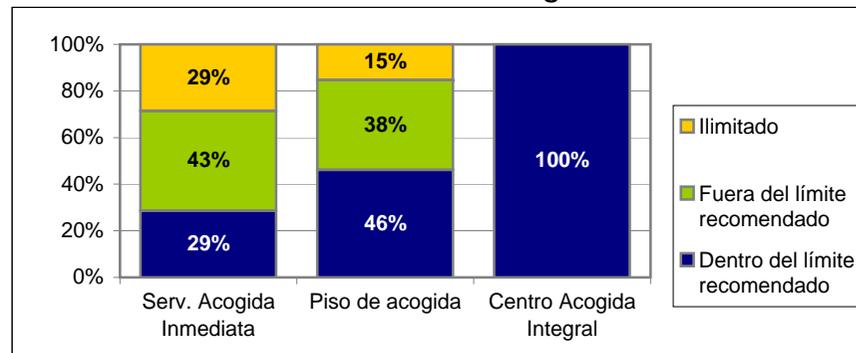


Gráfico 25. Plazos límite de estancia según el Decreto 148/2007



Reglamento de régimen interno

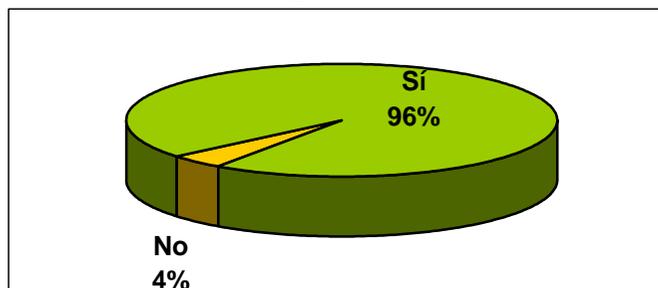
Decreto 148/2007 Art. 19, 35 y 53, Reglamento de régimen interno:

Los servicios de acogida inmediata, y los pisos y centros de media-larga estancia, deberán contar con un reglamento de régimen interno.

Tabla 39. Recursos de acogida que cuentan con reglamento interno

¿Cuentan los recursos con reglamento interno?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	95,83%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	92,86%	100,00%	94,44%	100,00%
No	4,17%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	7,14%	0,00%	5,56%	0,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 26. Recursos de acogida según cuenten o no con reglamento interno



La gran mayoría de los recursos de acogida cuentan con un reglamento de régimen interno, siendo los pisos de acogida de titularidad municipal los que en algunos casos no disponen de él.

Servicios que se prestan a las usuarias del Recurso de Acogida

Decreto 148/2007 Prestaciones y recursos de apoyo mínimos (Arts. 16, 33 y 50):

Los recursos de acogida deben ofrecer a las mujeres un programa socioeducativo y de acompañamiento y orientar a programas y recursos que se ajusten a su perfil y necesidades, (ayuda psicológica, atención e intervención psicológica, terapéutica y socioeducativa a hijos e hijas; orientación y asesoramiento jurídico, ayudas económicas, actividades formativas para inserción laboral y autonomía económica y personal, ayudas económicas, recursos de atención a niños y adultos a su cargo, escolarización de menores, programas de mediación intercultural, otros).

Los servicios de acogida inmediata deben proveer de acogida y primera atención psicosocial. Los centros de acogida deben también ofrecer grupos de autoayuda que potencien la autoafirmación personal. Los servicios de acogida inmediata y los centros de acogida deben proveer acompañamiento a centros sanitarios, dependencias judiciales y policiales, y otras.

Tabla 40. Porcentaje de recursos de acogida que ofrecen los siguientes servicios y recursos de apoyo

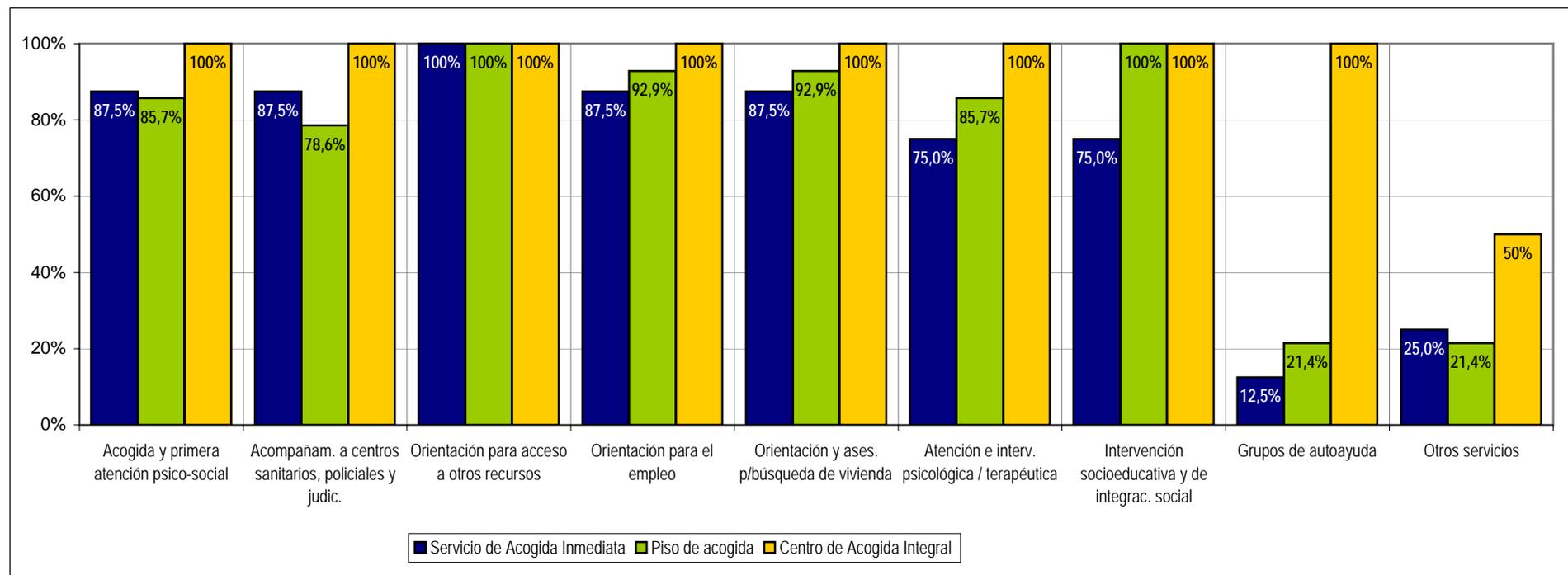
Servicios y recursos de apoyo ofrecidos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Acogida y primera atención psico-social	87,50%	80,00%	100,00%	80,00%	87,50%	85,71%	100,00%	88,89%	83,33%
Acompañamiento a centros sanitarios, policiales y judiciales	83,33%	100,00%	77,78%	80,00%	87,50%	78,57%	100,00%	77,78%	100,00%
Orientación para el acceso a los recursos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Orientación para el empleo	91,67%	100,00%	77,78%	100,00%	87,50%	92,86%	100,00%	94,44%	83,33%
Orientación y asesoramiento p/búsqueda de vivienda	91,67%	80,00%	88,89%	100,00%	87,50%	92,86%	100,00%	94,44%	83,33%
Atención e intervención psicológica / terapéutica	83,33%	100,00%	66,67%	90,00%	75,00%	85,71%	100,00%	83,33%	83,33%
Intervención socioeducativa y de integración social	91,67%	100,00%	88,89%	90,00%	75,00%	100,00%	100,00%	94,44%	83,33%
Grupos de autoayuda	25,00%	0,00%	22,22%	40,00%	12,50%	21,43%	100,00%	16,67%	50,00%
Otros servicios	29,17%	20,00%	44,44%	20,00%	25,00%	28,57%	50,00%	22,22%	50,00%

Tabla 41. Otros servicios ofrecidos

Otros servicios que se prestan a las mujeres usuarias	
Asesoramiento jurídico	12,50%
Asistencia en situación de crisis	4,17%
Terapia ocupacional	4,17%

Los servicios ofrecidos en los servicios de acogida inmediata y en los pisos de acogida se ajustan en gran medida a lo señalado por el decreto. En los centros de acogida se prestan al 100% los servicios estipulados en el decreto.

Gráfico 27. Servicios y recursos de apoyo que se ofrecen en los recursos por tipo de recurso

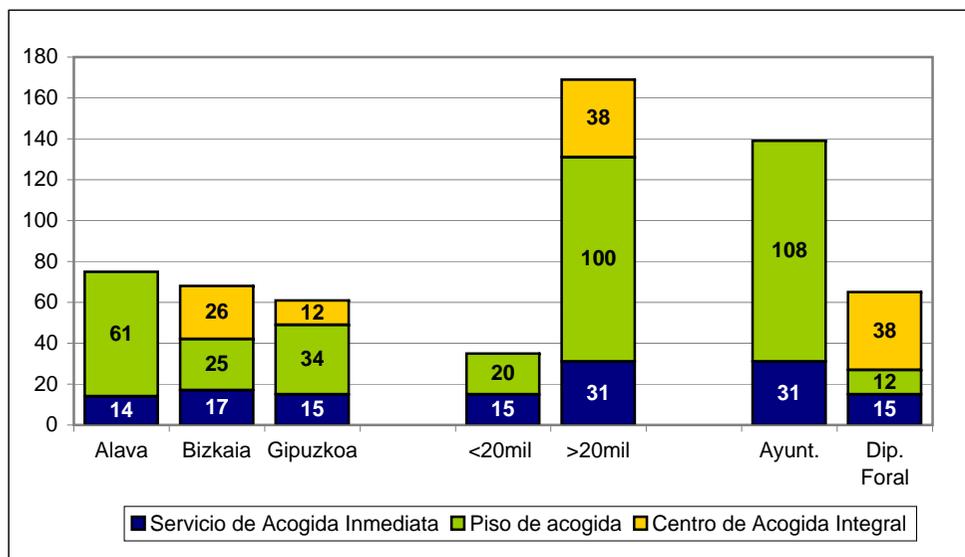


Número de plazas de los recursos de acogida*

Tabla 42. Número de plazas en los recursos de acogida por tipo, TTHH, población y titularidad

Tipo de Recurso de Acogida	TTHH			Población		Entidad titular		Total	%
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	<20mil	>20mil	Ayunt.	Dip. Foral		
Servicio de Acogida Inmediata	14	17	15	15	31	31	15	46	22,55%
Piso de acogida	61	25	34	20	100	108	12	120	58,82%
Centro de Acogida Integral		26	12		38		38	38	18,63%
Total	75	68	61	35	169	139	65	204	100,00%
	36,76%	33,33%	29,90%	17,16%	82,84%	68,14%	31,86%		
	100,00%			100,00%		100,00%			

Gráfico 28. Distribución de las plazas en los recursos de acogida



Un 82% de las plazas se encuentran ubicadas en municipios mayores de 20 mil habitantes y diputaciones forales, mientras que el 17% corresponde a municipios con menor tamaño.

Asimismo, el 68% de las plazas pertenecen a municipios mientras que el 32% restante se encuentran en recursos de acogida de las diputaciones.

(*)Obs. En este apartado se incluyen solo los datos obtenidos mediante el cuestionario a las entidades que cuentan con recursos de acogida. El cálculo se hace sobre 23 recursos de acogida, ya que se ha excluido un servicio de urgencias por falta de claridad en los datos obtenidos. Los recursos forales se incluyen en las entidades que atienden a más de 20 mil habitantes.

Capacidad máxima de los recursos de acogida

Decreto 148/2007 Art. 24, 38 y 58, Capacidad máxima de los recursos:

Capacidad máxima por recurso: servicios de acogida inmediata 24 plazas en módulos y 5 en pisos; pisos de acogida de media-larga estancia 5 plazas, y centros de acogida, 30 plazas.

Tabla 43. Capacidad máxima por tipo de recurso

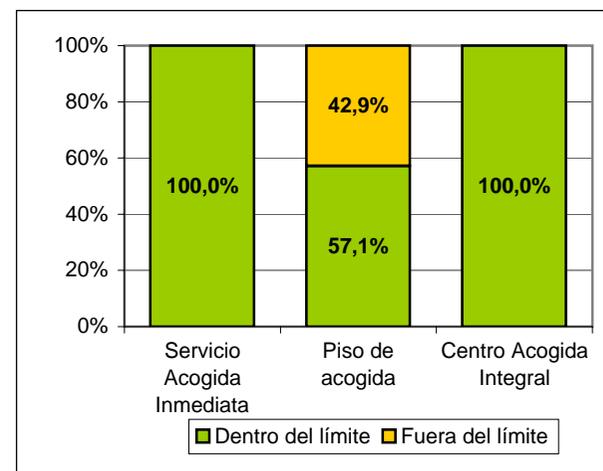
Nº de plazas	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral
3	14,29%	14,29%	
4	14,29%	7,14%	
5	28,57%	35,71%	
6	14,29%	7,14%	
7		14,29%	
8		14,29%	
11	14,29%		
12	14,29%		50,00%
26			50,00%
49		7,14%	
Total %	100%	100%	100%
Total absoluto	7	14	2

La mayoría de los recursos de acogida cumplen con el límite máximo de plazas disponibles para cada tipo de recurso. Los únicos casos en que se supera la capacidad máxima corresponden a pisos de acogida.

Tabla 44. Capacidad máxima de los recursos según límites establecidos por el Decreto

Nº de plazas máximo	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral
Dentro del límite	100,00%	57,14%	100,00%
Fuera del límite		42,86%	
Total %	100%	100%	100%
Total absoluto	7	14	2

Gráfico 29. Capacidad máxima según ajuste al Decreto 148/2007



Ubicación de los recursos de acogida

Decreto 148/2007 Art. 21, 37 y 55, Ubicación:

Los servicios de acogida inmediata, y los pisos y centros de media-larga estancia, deberán estar emplazadas en núcleos urbanos que garanticen la discreción de la identidad de las personas acogidas. Deberán contar, a proximidad, con transportes públicos que faciliten el acceso.

Tabla 45. Ubicación de los recursos de acogida

Características de ubicación de los recursos	Total
En entorno urbano	100,00%
Próximo a transporte público	100,00%
Total absoluto	23

La totalidad de recursos de acogida del estudio cumplen con el decreto con respecto a la ubicación y proximidad a transportes públicos.

Accesibilidad a los recursos de acogida*

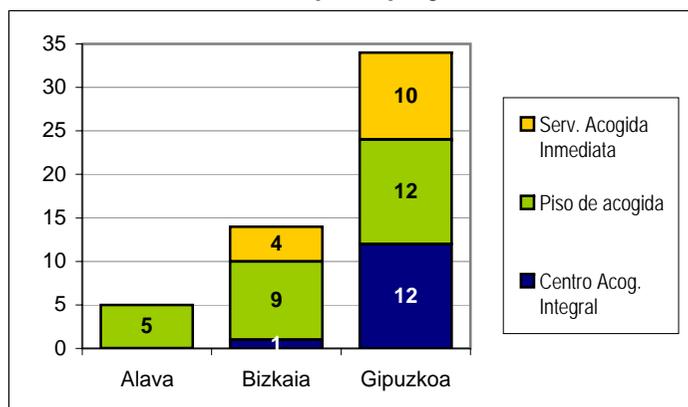
Decreto 148/2007 Accesibilidad (Arts. 27, 43 y 60):

El 4% de plazas de servicios de acogida inmediata en cada TH debe cumplir normativa de viviendas reservadas a personas con movilidad reducida y discapacidad sensorial; en el caso de los pisos de acogida, será el 4% de plazas de pisos de acogida por cada zona de 20 mil habitantes. Los centros de acogida el 4% del total de plazas existentes en cada centro de acogida.

Tabla 46. Número de plazas adaptadas a personas con movilidad reducida

Tipo de Recurso de Acogida	TTHH			Población		Entidad titular		Total	%
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	<20mil	>20mil	Ayunt.	Dip. Foral		
Servicio de Acogida Inmediata	0	4	10	10	4	10	4	14	26,42%
Piso de acogida	5	9	12	12	14	26	0	26	49,06%
Centro de Acogida Integral		1	12		13		13	13	24,53%
Total	5	14	34	22	31	36	17	53	100,00%
	9,43%	26,42%	64,15%	41,51%	58,49%	67,92%	32,08%		
		100,00%		100,00%		100,00%			

Gráfico 30. Plazas adaptadas a personas con movilidad reducida por tipo y TTHH



Este estudio recoge un total de 53 plazas adaptadas para personas con movilidad reducida en la CAPV. La mayoría de las plazas se encuentra en recursos de acogida de titularidad municipal.

Las plazas adaptadas a personas con movilidad reducida no se distribuyen homogéneamente por los distintos TTHH, ya que el 64% de las mismas está en recursos de acogida de Gipuzkoa.

(* En este apartado sólo se incluyen las plazas de los recursos de acogida que cumplieron los cuestionarios

Tabla 47. Número de plazas adaptadas a discapacidad sensorial

Tipo de Recurso de Acogida	TTHH			Población		Entidad titular		Total	%
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	<20mil	>20mil	Ayunt.	Dip. Foral		
Servicio de Acogida Inmediata	0	0	6	6	0	6	0	6	60,00%
Piso de acogida	0	4	0	0	4	4	0	4	40,00%
Centro de Acogida Integral		0	0		0		0	0	0,00%
Total	0	4	6	6	4	10	0	10	100,00%
	0,00%	40,00%	60,00%	60,00%	40,00%	100,00%	0,00%		
	100,00%			100,00%		100,00%			

Existen solo 10 plazas adaptadas a personas con discapacidad sensorial, el 60% de ellas en Gipuzkoa y el 40% restante en Bizkaia.

• **En los servicios de acogida inmediata**

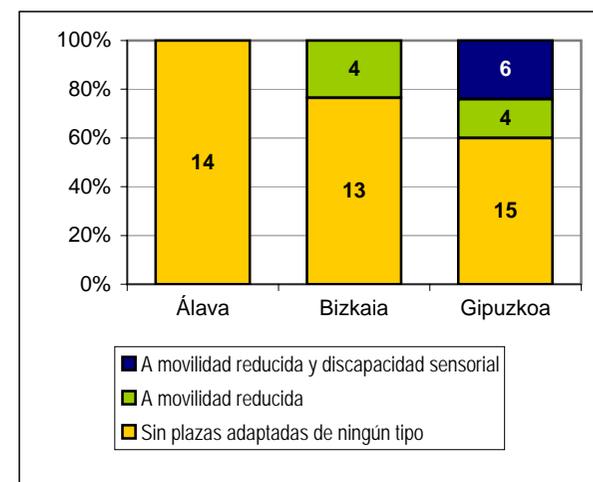
Tabla 48. N° de plazas adaptadas en servicios de acogida inmediata por TTHH

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Plazas adaptadas a movilidad reducida y discapacidad sensorial	0	0	6
Plazas adaptadas a movilidad reducida	0	4	4
Plazas sin ningún tipo de adaptación	14	13	15
Total plazas	14	17	15

Existen plazas adaptadas tanto para personas con discapacidad sensorial como para quienes tengan movilidad reducida en recursos de acogida inmediata de Gipuzkoa.

Se dispone de plazas adaptadas sólo para personas con movilidad reducida en los servicios de acogida de Bizkaia y Gipuzkoa. En Álava no hay plazas adaptadas.

Gráfico 31. Plazas adaptadas en servicios de acogida inmediata por TTHH



• **En los pisos de acogida**

Tabla 49. N° de entidades que tienen al menos el 4% de las plazas de los pisos de acogida adaptadas

	< 20 mil	> 20 mil
Con plazas adaptadas para movilidad reducida y discapacidad sensorial		1
Con plazas adaptadas para movilidad reducida.	2	2
Sin plazas adaptadas de ningún tipo	1	8
Total entidades	3	11

La entidad que cuenta con al menos 4% de las plazas adaptadas para movilidad reducida y para discapacidad sensorial es solo 1.

Hay 4 entidades que cuentan con al menos 4% de las plazas adaptadas sólo para movilidad reducida.

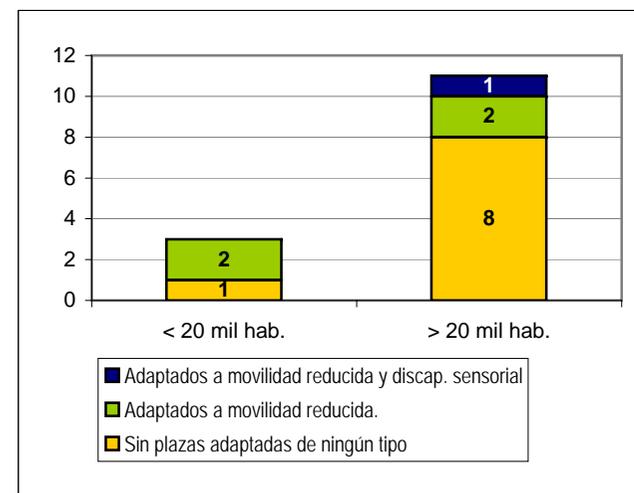
• **En los centros de acogida integral**

Tabla 50. N° de centros de acogida que tienen al menos el 4% de sus plazas accesibles

	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Con plazas adaptadas para movilidad reducida y discapacidad sensorial	0	0	0
Con plazas adaptadas para movilidad reducida.	0	1	1
Sin plazas adaptadas de ningún tipo	0	0	0
Total entidades	0	1	1

Los dos centros de acogida que participaron en el estudio cuentan con plazas adaptadas para personas con movilidad reducida, pero ninguno cuenta con plazas adaptadas para discapacidad sensorial

Gráfico 32. Entidades con al menos 4% de plazas adaptadas en pisos de acogida por tamaño de población



Espacios y equipamientos con los que cuenta el Recurso de Acogida

Decreto 148/2007 Arts. 23, 24, 39, 40, 57 y 58; Dependencias e instalaciones:

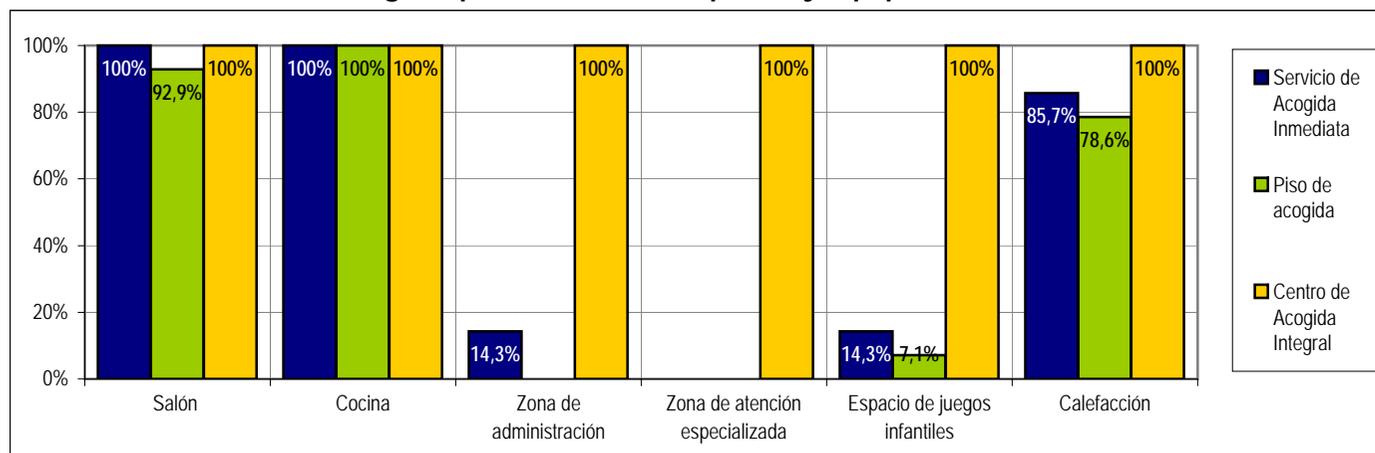
Los servicios de acogida inmediata, y los centros de media-larga estancia, deberán contar con Zona de administración (para conservación de información y confidencialidad), Zona de atención especializada (sala que garantice privacidad a usuarias) y Zona de actividades y juegos infantiles con condiciones de seguridad.

Todos los recursos de acogida deben tener, además de las habitaciones, salón y cocina, y los centros además zonas de actividades. Todos los recursos deben cumplir las condiciones de calefacción y ventilación exigidas a las VPO.

Tabla 51. Porcentaje de recursos que cuentan con espacios y equipamientos mínimos

Espacios con los que cuentan los recursos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Salón	95,65%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	92,86%	100,00%	94,12%	100,00%
Cocina	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Zona de administración	13,04%		25,00%	10,00%	14,29%		100,00%		50,00%
Zona de atención especializada	8,70%		12,50%	10,00%			100,00%		33,33%
Espacio de juegos infantiles	17,39%		25,00%	20,00%	14,29%	7,14%	100,00%	5,88%	50,00%
Calefacción	82,61%	80,00%	87,50%	80,00%	85,71%	78,57%	100,00%	76,47%	100,00%

Gráfico 33. Recursos de acogida que cuentan con espacios y equipamientos mínimos



El 83% de los recursos de acogida cuenta con calefacción, el 100% con cocina, y el 96% con salón. En cuanto a las zonas de administración y las zonas de juegos infantiles, sólo el 14% de los servicios de acogida inmediata cuenta con ellas, aunque lo hace el 100% de los centros de acogida. Sólo el 7% de los pisos cuenta con zona de juegos para niñas/os. De zona de atención especializada sólo disponen los centros de acogida.

Los recursos de titularidad municipal cuentan en general con menos dependencias que los que pertenecen a las diputaciones.

Equipamientos de seguridad con lo que cuenta el Recurso de Acogida

Decreto 148/2007 Art. 26, 42 y 59, Dispositivos de seguridad:

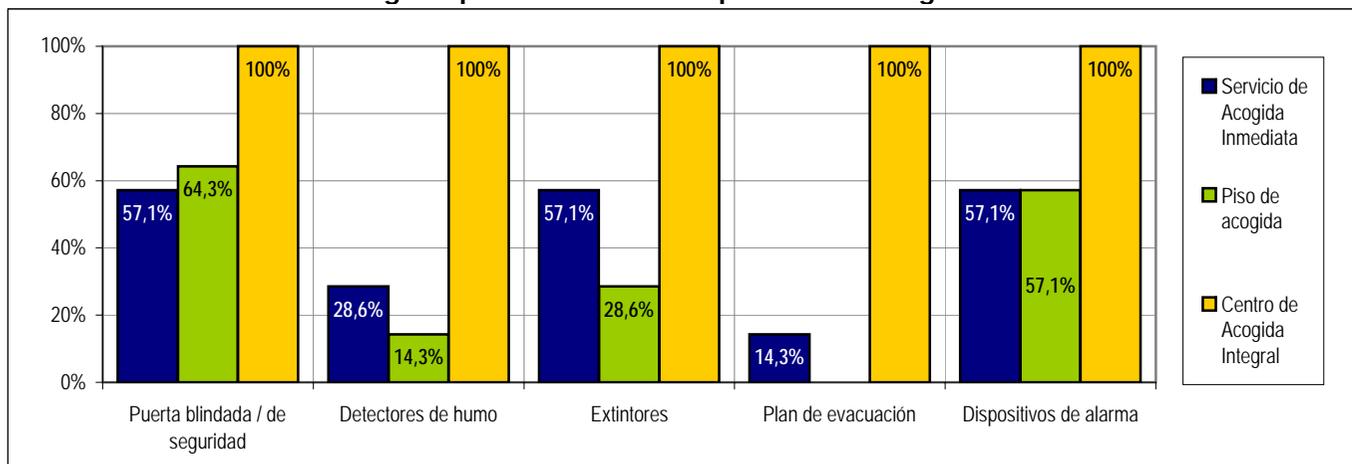
Los recursos de acogida deberán contar con dispositivo de alarma para pedir ayuda inmediata (teléfonos, telealarma u otro), puerta de entrada a la zona residencial blindada o de seguridad, y equipamiento contra incendio (detectores de humo y extintores; las áreas de servicios de los serv. de acogida inmediata también plan de evacuación)

Tabla 52. Porcentaje de los recursos de acogida que cuentan con los dispositivos de seguridad

Dispositivos de seguridad con los que cuentan los recursos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Puerta blindada / de seguridad	65,22%	100,00%	75,00%	40,00%	57,14%	64,29%	100,00%	58,82%	83,33%
Detectores de humo	26,09%	40,00%	25,00%	20,00%	28,57%	14,29%	100,00%	11,76%	66,67%
Extintores	43,48%	80,00%	37,50%	30,00%	57,14%	28,57%	100,00%	29,41%	83,33%
Plan de evacuación	13,04%	0,00%	25,00%	10,00%	14,29%	0,00%	100,00%	0,00%	50,00%
Dispositivos de alarma	60,87%	80,00%	62,50%	50,00%	57,14%	57,14%	100,00%	47,06%	100,00%

Existe mucha heterogeneidad en cuanto a los dispositivos de seguridad de los diferentes recursos. El 65% de los recursos cuenta con puerta blindada o de seguridad y el 61% cuenta con dispositivo de alarma, mientras que el 44% cuenta con extintores.

Gráfico 34. Recursos de acogida que cuentan con dispositivos de seguridad



Sólo el 26% cuenta con detectores de humo y el 13% con planes de evacuación en caso de incendios.

Recursos de personal en los recursos de acogida

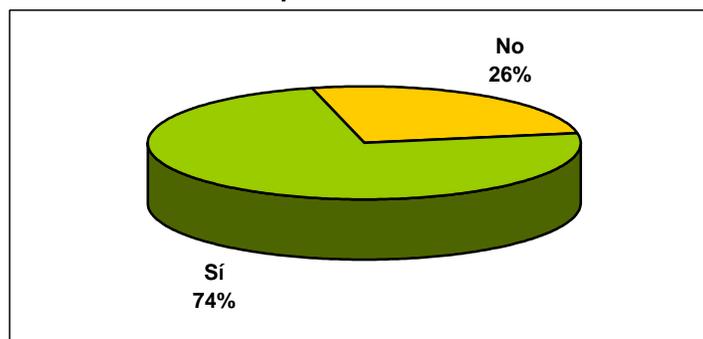
Decreto 148/2007 Art. 17 y 51, Recursos de personal:

El decreto establece que tanto los servicios de atención inmediata como los centros de acogida integral deben contar con un equipo de profesionales para atender a las usuarias de manera integral, las 24 horas del día.

Tabla 53. Existencia de personal adscrito al recurso de acogida

¿Cuenta el recurso de acogida con personal adscrito?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	73,91%	100,00%	75,00%	60,00%	71,43%	71,43%	100,00%	70,59%	83,33%
No	26,09%		25,00%	40,00%	28,57%	28,57%		29,41%	16,67%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	23	5	8	10	7	14	2	17	6

Gráfico 35. Recursos de acogida según cuenten o no con personal adscrito



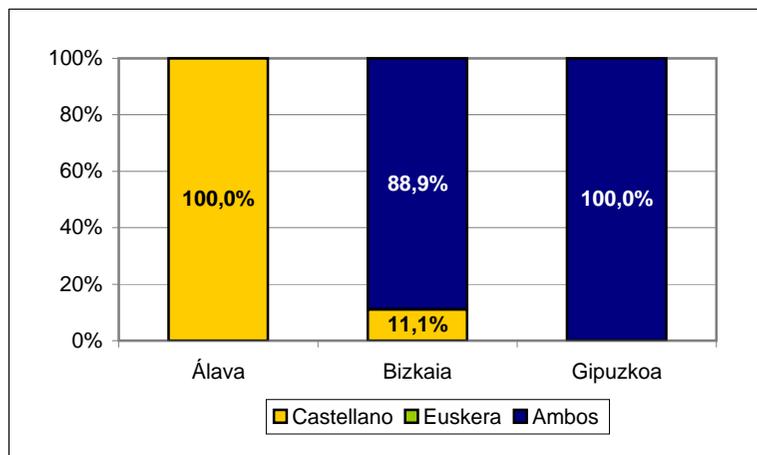
El 100% de los centros de acogida y en el 71% de los servicios de acogida inmediata cuentan con personal adscrito al recurso. Los servicios de acogida inmediata que no cuentan con personal específico pertenecen a municipios menores de 20 mil habitantes.

Otras características de los recursos de acogida

Tabla 54. Lenguaje en que se prestan los servicios en los recursos de acogida *

Lengua en que se atiende	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de Acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Castellano	25,00%	100,00%	11,11%	0,00%	28,57%	25,00%	0,00%	22,22%	33,33%
Euskera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Ambos	75,00%	0,00%	88,89%	100,00%	71,43%	75,00%	100,00%	77,78%	66,67%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 36. Recursos de acogida por lenguaje en que se atiende



En la gran mayoría de los recursos de acogida, independientemente del tipo de recurso y de la entidad titular, se atiende a las usuarias tanto en euskera como en castellano.

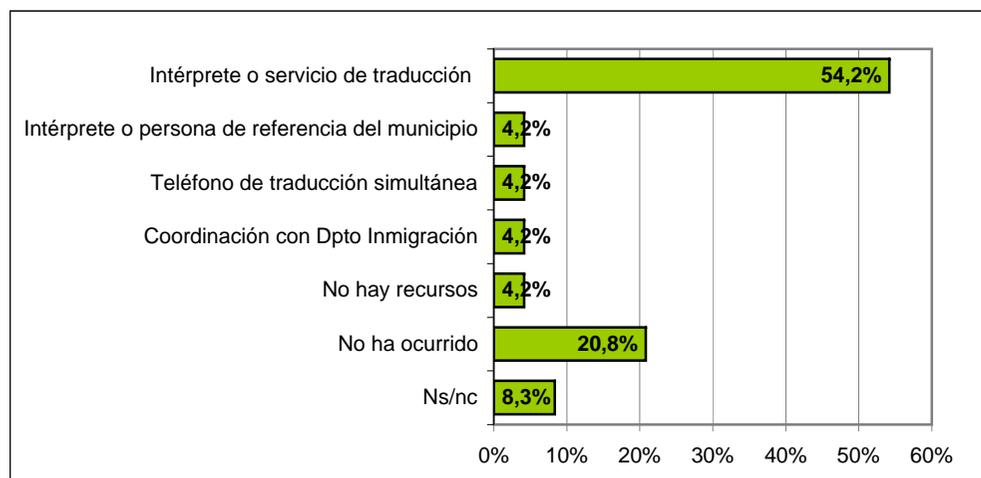
Sin embargo, sí se observan diferencias en cuanto al territorio, ya que los recursos ubicados en Álava habitualmente prestan sus servicios en castellano, mientras que en Gipuzkoa y Bizkaia la atención se presta tanto en castellano como en euskera.

(*) Este ítem solo valora el lenguaje habitual en que se presta el servicio, no la capacidad de los y las trabajadoras de los servicios sociales y de los propios recursos de acogida para atender en euskera y castellano, lo que está establecido por la normativa autonómica y foral correspondiente.

Tabla 55. Atención a las necesidades de comunicación en otras lenguas

Mecanismos para atender las necesidades de comunicación en otras lenguas	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Intérprete o persona de referencia del municipio	4,17%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	5,56%	0,00%
Intérprete o servicio de traducción	54,17%	80,00%	55,56%	40,00%	75,00%	35,71%	100,00%	38,89%	100,00%
Teléfono de traducción simultánea	4,17%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	7,14%	0,00%	5,56%	0,00%
Coordinación con Dpto Inmigración	4,17%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	5,56%	0,00%
No hay recursos	4,17%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	5,56%	0,00%
No ha ocurrido	20,83%	0,00%	11,11%	40,00%	25,00%	21,43%	0,00%	27,78%	0,00%
Ns/nc	8,33%	0,00%	11,11%	10,00%	0,00%	14,29%	0,00%	11,11%	0,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 37. Recursos de acogida según cómo atiendan las necesidades de comunicación en otras lenguas

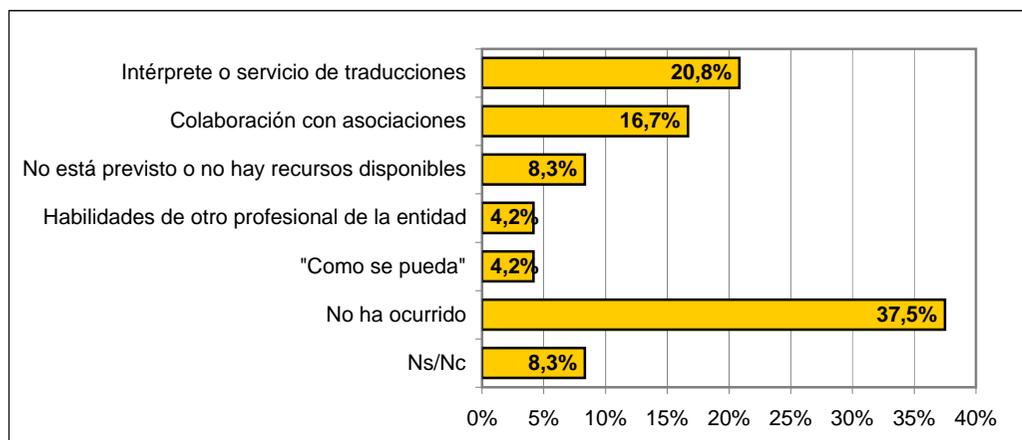


La mayoría de los recursos de acogida (54%) en caso de necesitarlo, recurren a un intérprete o un servicio de traducción, mientras que el 21% señala que no se les ha presentado esa situación.

Tabla 56. Atención a la necesidad de comunicación en lengua de signos

Mecanismos para atender las necesidades de comunicación en lengua de signos	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Habilidades de otro profesional de la entidad	4,17%	0,00%	11,11%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%
Colaboración con asociaciones	16,67%	40,00%	11,11%	10,00%	25,00%	14,29%	0,00%	22,22%	0,00%
Intérprete o servicio de traducciones	20,83%	40,00%	22,22%	10,00%	25,00%	14,29%	50,00%	5,56%	66,67%
Como se pueda	4,17%	0,00%	0,00%	10,00%	12,50%	0,00%	0,00%	5,56%	0,00%
No está previsto o no hay recursos disponibles	8,33%	0,00%	22,22%	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	11,11%	0,00%
No ha ocurrido	37,50%	20,00%	22,22%	60,00%	12,50%	50,00%	50,00%	38,89%	33,33%
Ns/Nc	8,33%	0,00%	11,11%	10,00%	12,50%	7,14%	0,00%	11,11%	0,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	24	5	9	10	8	14	2	18	6

Gráfico 38. Recursos de acogida según cómo atiendan las necesidades de comunicación en lengua de signos



La mayoría de los recursos de acogida, el 38%, señala que no se les ha presentado esa situación hasta el momento. El 21% recurre a intérprete en caso de necesitarlo, y el 17% recibe la colaboración de asociaciones. Un 8% informa que no está previsto o no cuenta con servicios disponibles para hacer frente a personas con necesidad de comunicación en lengua de signos.

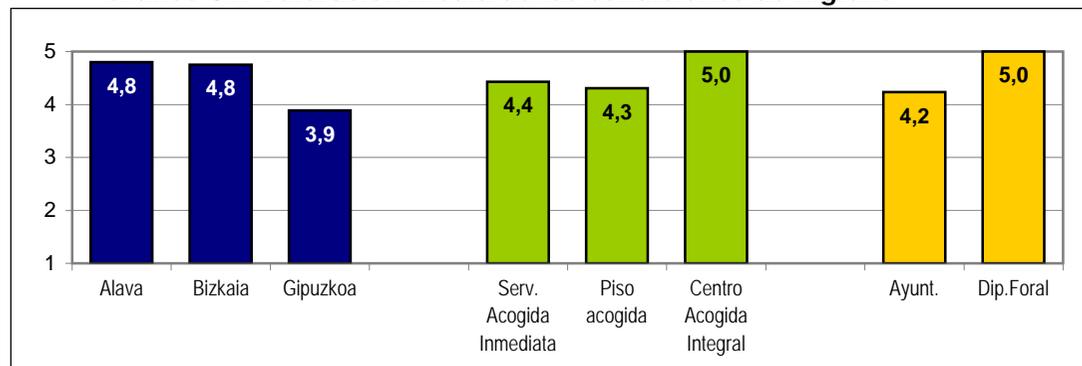
Tabla 57. Valoración de las condiciones de higiene de los recursos de acogida

Valoración del nivel de higiene (1 al 5)	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	18,18%	0,00%	12,50%	33,33%	28,57%	15,38%	0,00%	23,53%	0,00%
4	22,73%	20,00%	0,00%	44,44%	0,00%	38,46%	0,00%	29,41%	0,00%
5	59,09%	80,00%	87,50%	22,22%	71,43%	46,15%	100,00%	47,06%	100,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	5	8	9	7	13	2	17	5

Tabla 58. Valoración media de las condiciones de higiene

	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Valoración media de la higiene de los recursos	4,41	4,80	4,75	3,89	4,43	4,31	5,00	4,24	5,00

Gráfico 39. Valoración media de las condiciones de higiene

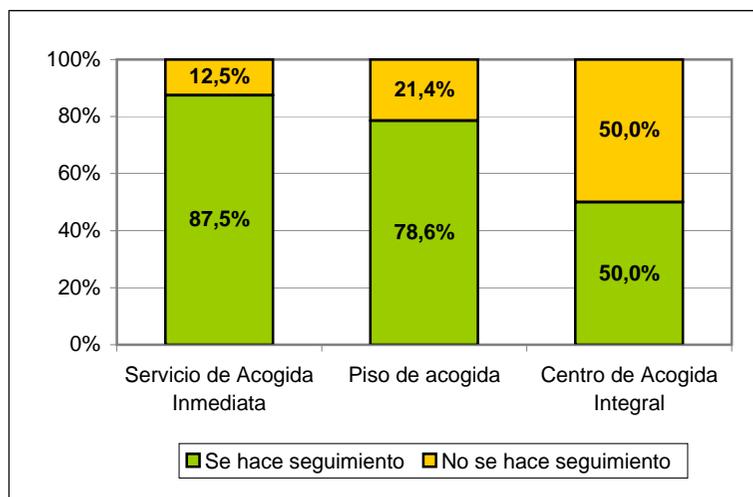


La valoración de las condiciones de higiene de los recursos es buena, con una media general de 4,41 sobre una escala de 1 a 5.

Tabla 59. Seguimiento a las usuarias una vez han abandonado el recurso de acogida

¿Se hace seguimiento a las usuarias una vez que abandonan el recurso?	Tipo de Recurso de Acogida			Total
	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	
Sí	87,50%	78,57%	50,00%	79,17%
No	12,50%	21,43%	50,00%	20,83%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	8	14	2	24

Gráfico 40. Recursos de acogida según se haga o no seguimiento a las mujeres usuarias

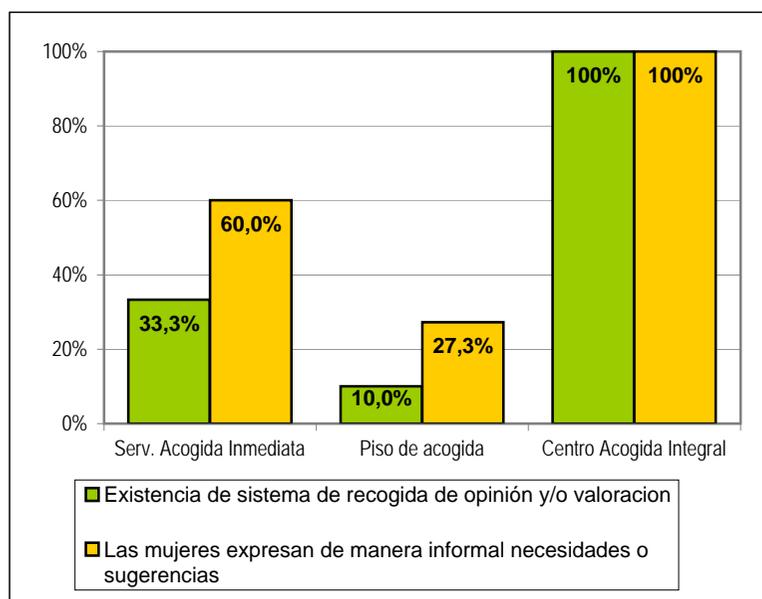


En el 79% de los recursos se hace seguimiento de las mujeres usuarias luego de acabar su estancia en los recursos de acogida.

Tabla 60. Recursos que recogen opiniones y valoraciones de las mujeres usuarias

	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro de Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Existencia de sistema de recogida de opinión y/o valoración del recurso por parte de las usuarias	23,53%	66,67%	28,57%	0,00%	33,33%	10,00%	100,00%	14,29%	66,67%
Las mujeres expresan de manera informal necesidades o sugerencias respecto al recurso de acogida	41,18%	66,67%	42,86%	28,57%	60,00%	27,27%	100,00%	33,33%	100,00%

Gráfico 41. Recogida de opiniones y valoraciones de las mujeres usuarias



Sólo el 24% de los recursos de acogida cuenta con un sistema de recogida de opiniones de las usuarias. El 41% de los recursos informan que las mujeres expresan necesidades o sugerencias de manera informal.

Tabla 61. Previsión de mejora en las instalaciones de los recursos de acogida

¿Hay previsiones de mejora en las instalaciones de los recursos de acogida?	Total	TTHH			Tipo de Recurso de Acogida			Entidad titular	
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Servicio Acogida Inmediata	Piso de acogida	Centro Acogida Integral	Ayunt.	Dip. Foral
Sí	36,36%	100,00%	12,50%	30,00%	85,71%	15,38%	0,00%	31,25%	50,00%
No	63,64%	0,00%	87,50%	70,00%	14,29%	84,62%	100,00%	68,75%	50,00%
Total %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Total absoluto	22	4	8	10	7	13	2	16	6

Tabla 62. Cambios y mejoras previstos en las instalaciones

Cambios previstos en las instalaciones de los recursos de acogida	
Eliminación de barreras arquitectónicas y/o traslado a piso sin barreras	18,18%
Ampliación de espacio lúdico para menores	4,55%
Instalación de calefacción y mejora mobiliario	4,55%
Crear un ambiente cálido	4,55%
Instalación de alarma	4,55%

En el 36% de los recursos está previsto hacer mejoras. Las previsiones de mejora más frecuentes hacen referencia a la eliminación de barreras arquitectónicas.

C. DATOS DEL PERFIL Y RESULTADOS DE LAS MUJERES USUARIAS DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA EN 2008

Fuente:

- Cuestionario a entidades titulares de Recursos de Acogida

Los datos incluidos en este apartado incluyen exclusivamente aquellos obtenidos a través de los cuestionarios enviados a todas las entidades que cuentan con recursos de acogida para mujeres víctimas de VG.

Estos cuestionarios han sido cumplimentados por el 73,33% de estas entidades, y han proveído de información sobre el 60,34% del total de los Recursos de Acogida existentes en la CAPV.

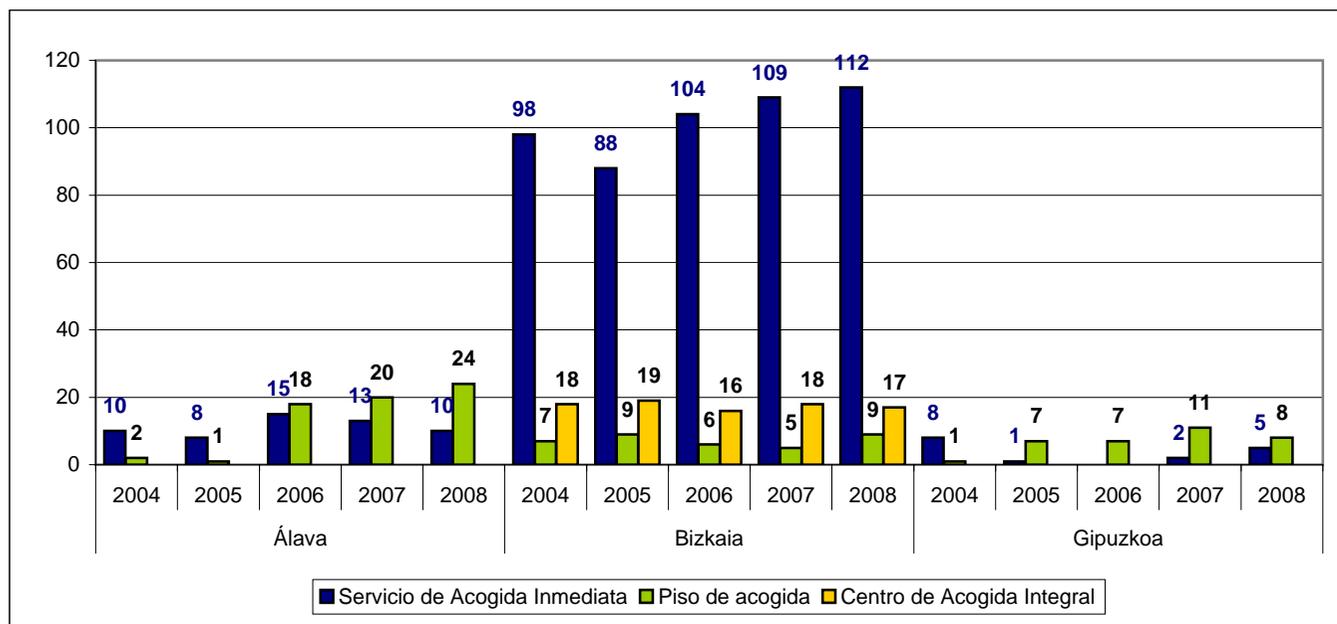
Los datos proporcionados por las diferentes entidades han estado condicionados por el acceso a ellos y la disponibilidad de los mismos de manera sistemática, por tanto la cantidad de mujeres sobre las que se tiene información es variable en los diferentes ítems.

Mujeres víctimas de VCM atendidas en los recursos de acogida

Tabla 63. Número de mujeres usuarias de los recursos

Tipo de Recurso de Acogida	2004				2005				2006				2007				2008				Total
	AI	Bi	Gi	Total	AI	Bi	Gi	Total	AI	Bi	Gi	Total	AI	Bi	Gi	Total	AI	Bi	Gi	Total	
Servicio de Acogida Inmediata	10	98	1	109	8	88	1	97	15	104	0	119	13	109	2	124	10	112	5	127	576
Piso de acogida	2	7	4	13	1	9	7	17	18	6	7	31	20	5	11	36	24	9	8	41	138
Centro de Acogida Integral		18		18		19		19		16		16		18		18		17		17	88

Gráfico 42. Número de mujeres en acogida por TTHH y tipo de recurso

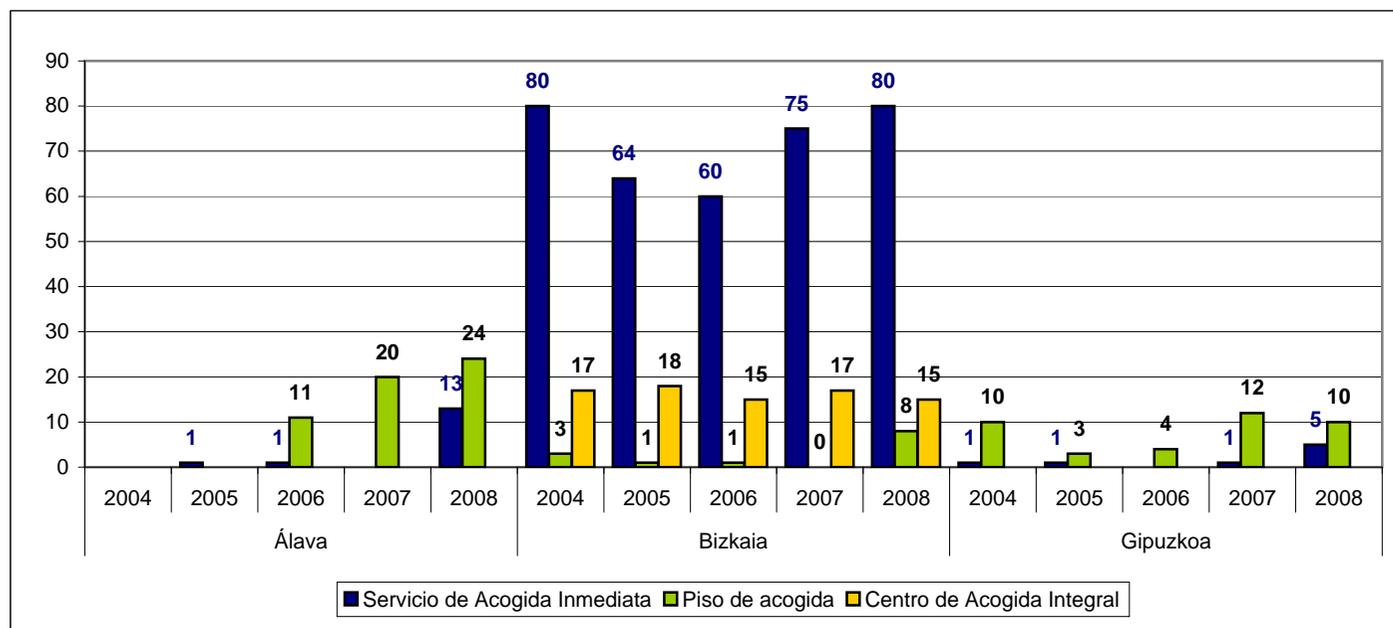


Menores a cargo de las mujeres en los recursos de acogida

Tabla 64. Número de menores en acogida

Tipo de Recurso de Acogida	2004				2005				2006				2007				2008				Total
	Al	Bi	Gi	Total																	
Servicio de Acogida Inmediata		80	1	81	1	64	1	66	1	60	0	61		75	1	76	13	80	5	98	382
Piso de acogida		3	10	13		1	3	4	11	1	4	16	20	0	12	32	24	8	10	42	107
Centro de Acogida Integral		17		17		18		18		15		15		17		17		15		15	82

Gráfico 43. Número de menores en acogida por TTHH y tipo de recurso

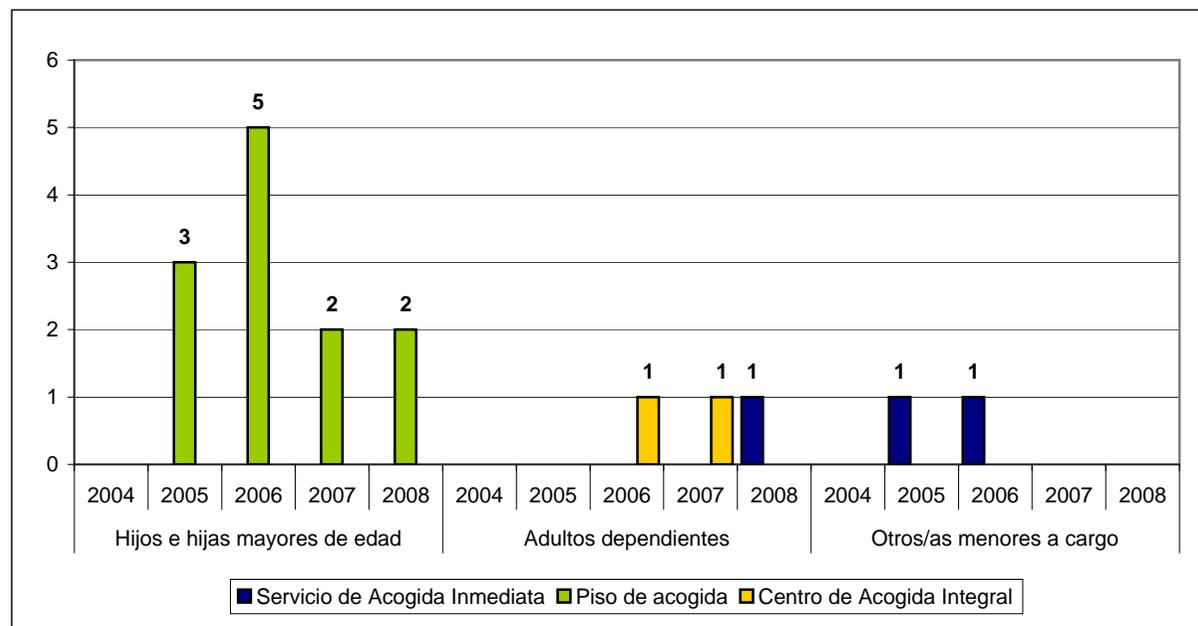


Otras personas dependientes acogidas en los recursos

Tabla 65. Número de otras personas dependientes en acogida

Tipo de Recurso de Acogida	Hijos e hijas mayores de edad					Otras personas dependientes					Otras/os menores a cargo					Total
	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008	
Servicio de Acogida Inmediata										1		1	1			3
Piso de acogida		3	5	2	2											12
Centro de Acogida Integral								1	1							2

Gráfico 44. Número de otras personas dependientes en acogida por TTHH y tipo de recurso



PERFIL DE LAS USUARIAS EN 2008*

• **TOTAL MUJERES ACOGIDAS**

Tabla 66. Mujeres usuarias acogidas durante 2008 por tipo de recurso

Tipo de Recurso de Acogida	TTHH			Total %	Población		Total %	Entidad titular		Total %	Total absoluto
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa		<20mil	>20mil		Ayunt.	Dip. Foral		
Servicio de Acogida Inmediata	7,87%	88,19%	3,94%	100,00%	3,94%	96,06%	100,00%	18,90%	81,10%	100,00%	127
Piso de acogida	58,54%	21,95%	19,51%	100,00%	14,63%	85,37%	100,00%	97,56%	2,44%	100,00%	41
Centro de Acogida Integral	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	17

• **VÍCTIMAS DE VG**

Tabla 67. Número de mujeres acogidas que han sido víctimas de sus parejas/cónyuges o exparejas/excónyuges

Tipo de Recurso de Acogida	Nº mujeres atendidas	Nº mujeres víctimas de sus parejas/parejas o cónyuges/excónyuges	% VG
Servicio de Acogida Inmediata	127	108	85,04%
Piso de acogida	41	36	87,80%
Centro de Acogida Integral	17	17	100,00%

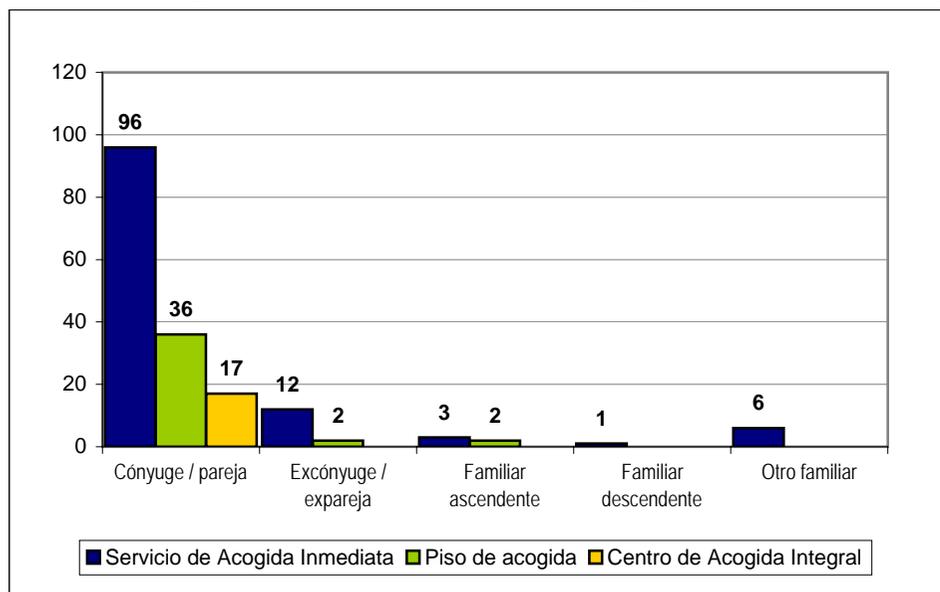
(*) Los datos que se han obtenido sobre las diferentes características de las mujeres usuarias son muy variables, debido probablemente a la poca disponibilidad o acceso a los datos en los diferentes recursos. Por tanto, no se dispone de información sobre el total de las usuarias para cada uno de los aspectos analizados en las tablas y gráficos de este apartado.

• **RELACIÓN CON PERSONA AGRESORA**

Tabla 68. Número de usuarias durante 2008 según su relación con la persona agresora

Persona agresora	Servicio de Acogida Inmediata		Piso de acogida		Centro de Acogida Integral	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Cónyuge / pareja	96	81,36%	36	90,00%	17	100,00%
Excónyuge / expareja	12	10,17%	2	5,00%	0	0,00%
Familiar ascendente	3	2,54%	2	5,00%	0	0,00%
Familiar descendente	1	0,85%	0	0,00%	0	0,00%
Otro familiar	6	5,08%	0	0,00%	0	0,00%
Total	118	100,00%	40	100,00%	17	100,00%

Gráfico 45. Mujeres atendidas durante 2008 según su relación con la persona agresora



• **NACIONALIDAD**

Tabla 69. Nacionalidad de las mujeres usuarias

	Nacionalidad española				Países CE				Países Extracomunitarios				Total
	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total	
Servicio de Acogida Inmediata	2	47	1	50	1	17		18	7	39		46	114
Piso de acogida	9	2	6	17		1		1	15	4	2	21	39
Centro de Acogida Integral		7		7		3		3		7		7	17

Gráfico 46. Porcentaje de mujeres extranjeras acogidas durante 2008

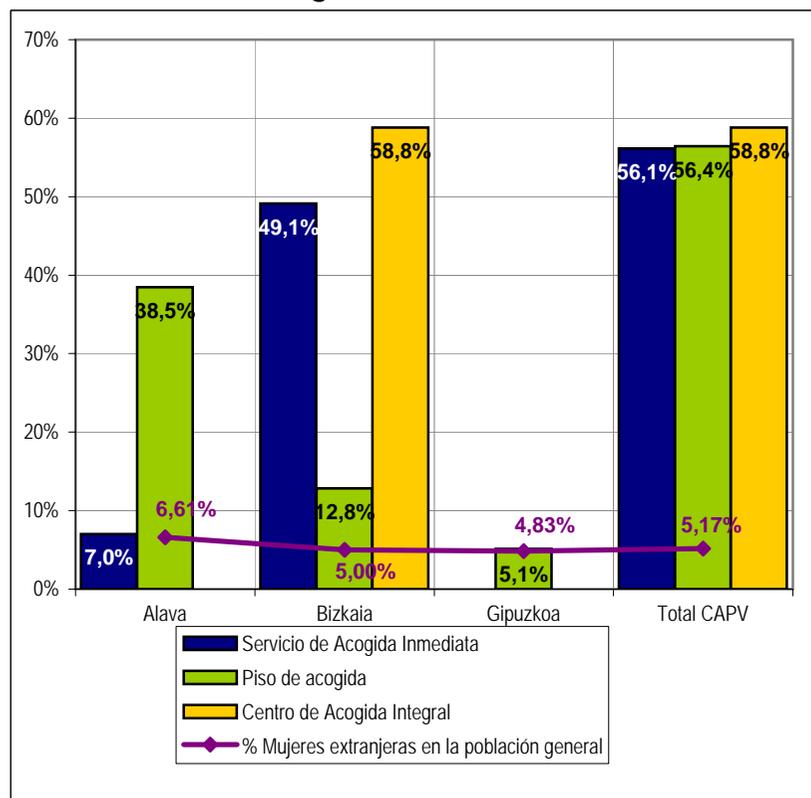


Tabla 70. Porcentaje de mujeres en acogida por TTHH

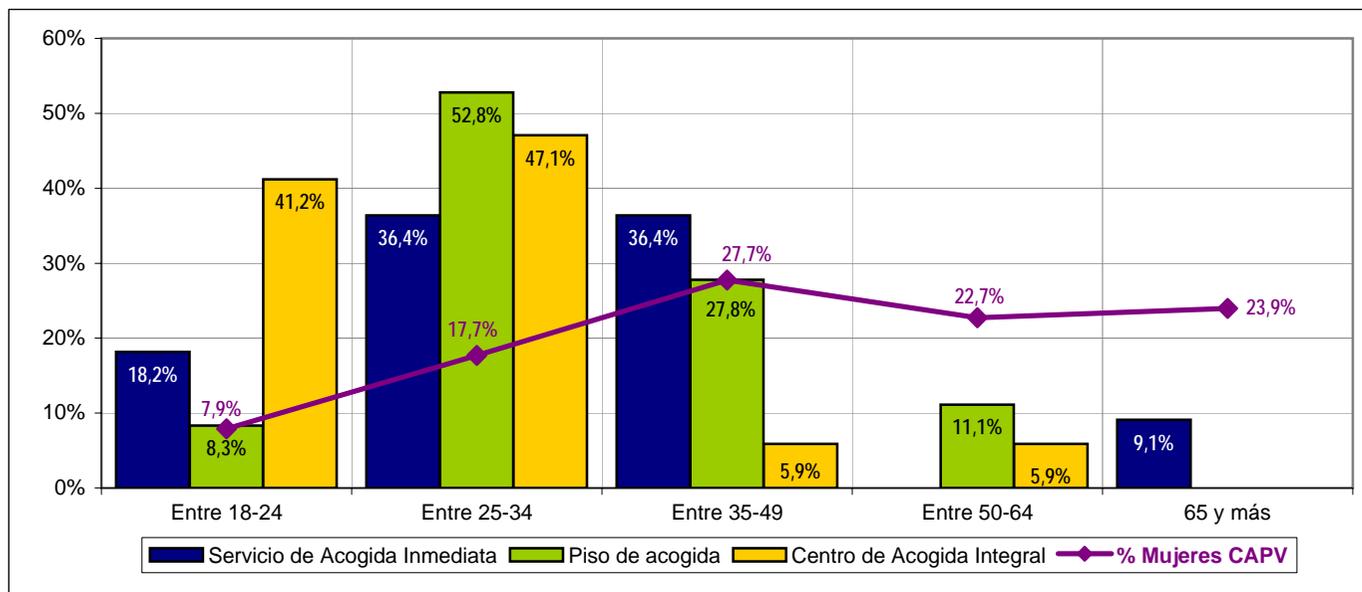
		Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Total CAPV
% Mujeres extranjeras en acogida	Servicio de Acogida Inmediata	7,02%	49,12%	0,00%	56,14%
	Piso de acogida	38,46%	12,82%	5,13%	56,41%
	Centro de Acogida Integral	0,00%	58,82%	0,00%	58,82%
% Total mujeres extranjeras residentes en la CAPV		6,61%	5,00%	4,83%	5,17%

• **EDAD**

Tabla 71. Edad de las mujeres usuarias

Tipo de Recurso de Acogida	Edad					Total %	Total absoluto
	Entre 18-24	Entre 25-34	Entre 35-49	Entre 50-64	65 y más		
Servicio de Acogida Inmediata	18,18%	36,36%	36,36%		9,09%	100%	22
Piso de acogida	8,33%	52,78%	27,78%	11,11%		100%	36
Centro de Acogida Integral	41,18%	47,06%	5,88%	5,88%		100%	17
% Total mujeres en la CAPV	7,88%	17,72%	27,74%	22,71%	23,95%	100%	1.073.631

Gráfico 47. Mujeres usuarias por grupos de edad



- **DISCAPACIDAD**

Tabla 72. Número de mujeres con discapacidad acogidas en 2008

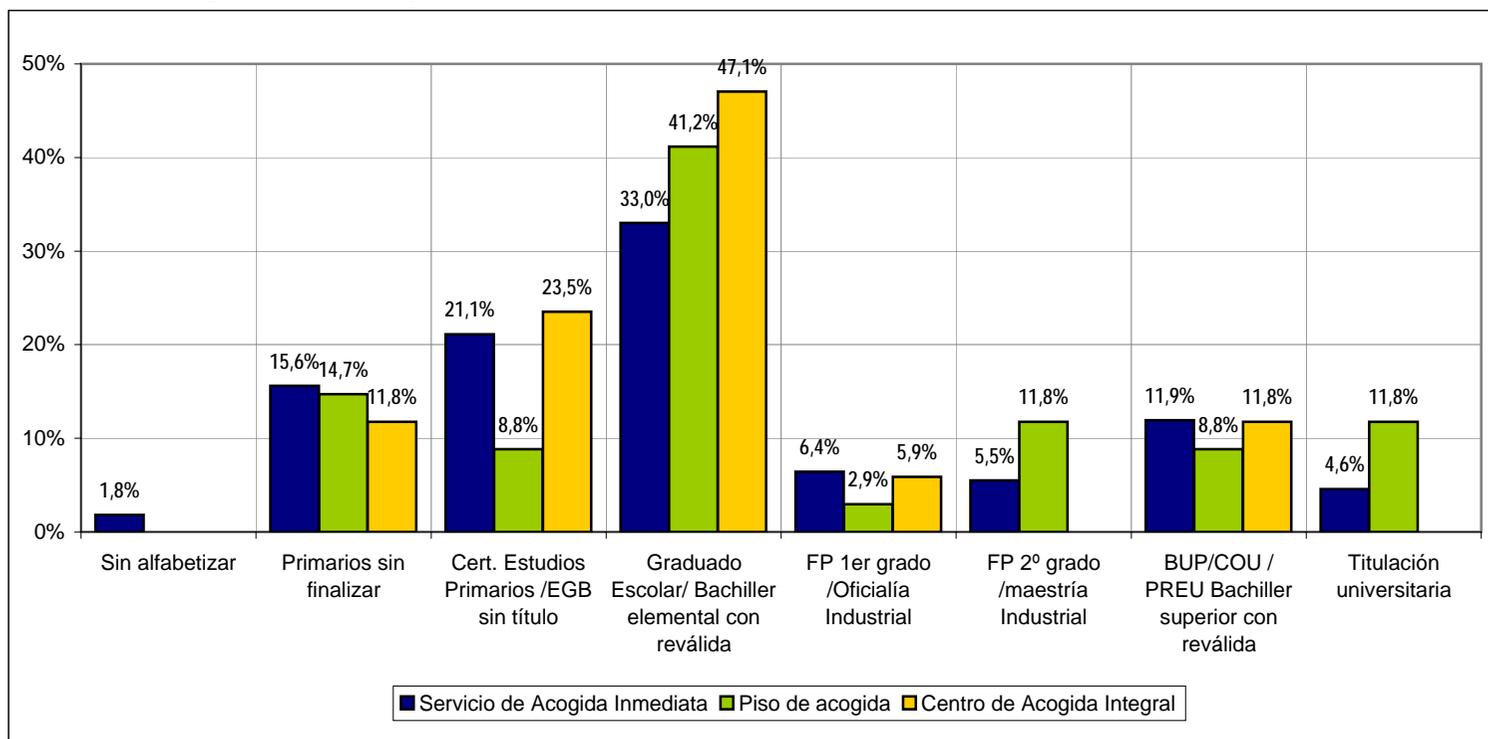
Tipo de Recurso de Acogida	Discapaci- dad física	Discapa- cidad psíquica/ mental	Discapaci- dad auditiva	Discapaci- dad Visual	Total
Servicio de Acogida Inmediata	5	5	0	0	10
Piso de acogida	0	0	0	0	0
Centro de Acogida Integral	1	0	0	0	1

• **NIVEL DE ESTUDIOS**

Tabla 73. Nivel de estudios de las mujeres usuarias durante 2008

Tipo de Recurso de Acogida	Sin alfabetizar	Primarios sin finalizar	Cert. Estudios Primarios /EGB sin título	Graduado Escolar/ Bachiller elemental c/reválida	FP 1er grado /Oficialía Industrial	FP 2º grado /maestría Industrial	BUP/COU / PREU Bachiller superior con reválida	Titulación universitaria	Total %	Total absoluto
Servicio de Acogida Inmediata	1,83%	15,60%	21,10%	33,03%	6,42%	5,50%	11,93%	4,59%	100,00%	109
Piso de acogida		14,71%	8,82%	41,18%	2,94%	11,76%	8,82%	11,76%	100,00%	34
Centro de Acogida Integral		11,76%	23,53%	47,06%	5,88%		11,76%	0,00%	100,00%	17

Gráfico 48. Mujeres usuarias por nivel de estudios

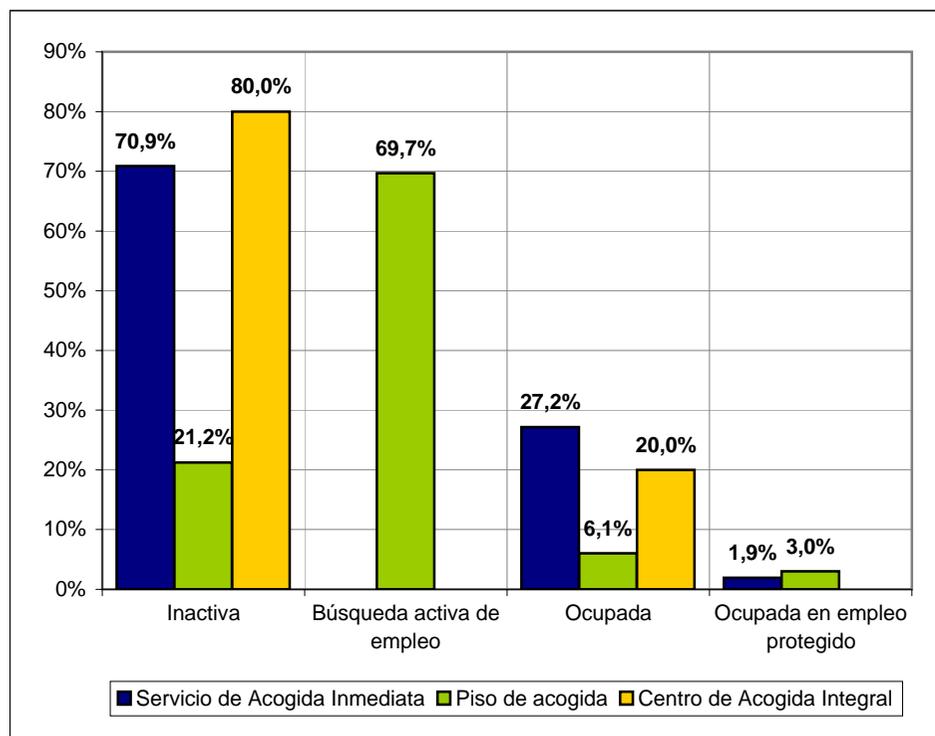


• **SITUACIÓN LABORAL**

Tabla 74. Situación laboral de las mujeres en acogida en el momento de ingresar al recurso

Tipo de Recurso de Acogida	Inactiva	Búsqueda activa de empleo	Ocupada	Ocupada en empleo protegido	Total %	Total absoluto
Servicio de Acogida Inmediata	70,87%		27,18%	1,94%	100,00%	103
Piso de acogida	21,21%	69,70%	6,06%	3,03%	100,00%	33
Centro de Acogida Integral	80,00%		20,00%		100,00%	10

Gráfico 49. Mujeres usuarias por situación laboral en el momento de ingresar al recurso

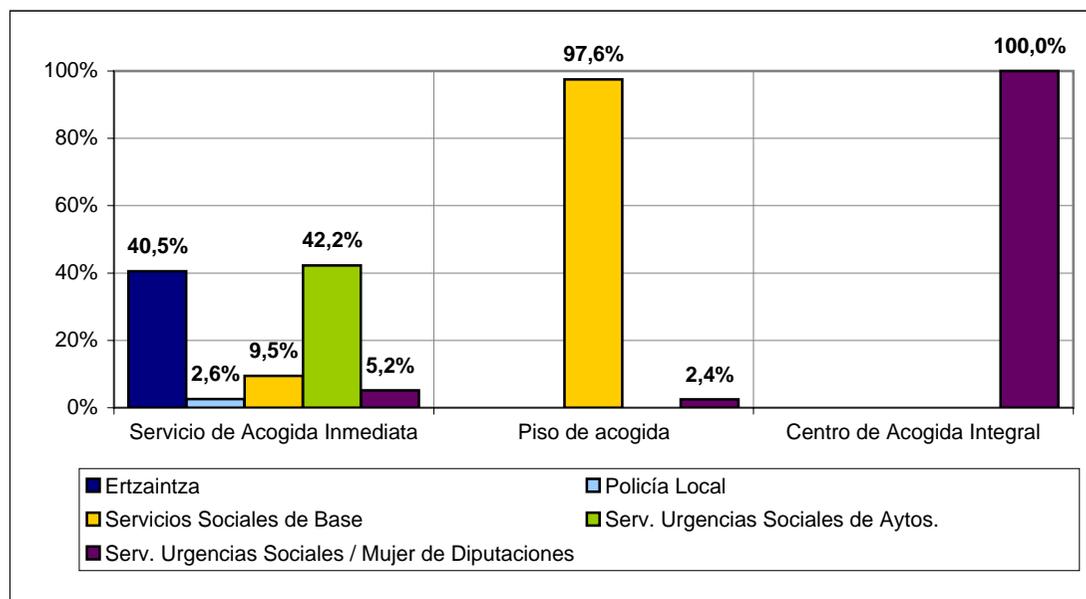


• **VÍA DE ACCESO A LOS RECURSOS**

Tabla 75. Vía de acceso a los recursos de acogida de las mujeres acogidas en 2008

Tipo de Recurso de Acogida	Ertzaintza	Policía Local	Servicios Sociales de Base	Serv. Urgencias Sociales de Aytos.	Serv. Urgencias Sociales, Serv. de Mujer, de Diputaciones	Total %	Total absoluto
Servicio de Acogida Inmediata	40,52%	2,59%	9,48%	42,24%	5,17%	100,00%	116
Piso de acogida			97,56%		2,44%	100,00%	41
Centro de Acogida Integral					100,00%	100,00%	17

Gráfico 50. Mujeres usuarias por vía de acceso al recurso

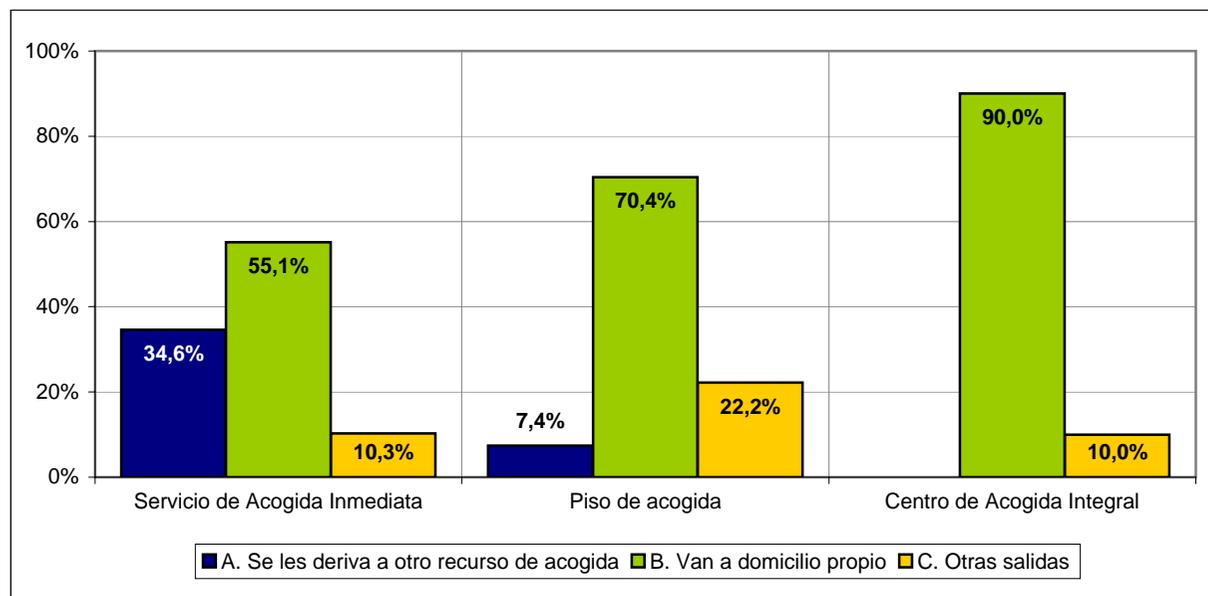


• **SALIDA DE LOS RECURSOS**

Tabla 76. Salidas de los recursos de acogida de las usuarias de 2008

Tipo de Recurso de Acogida	A. Se les deriva a otro recurso de acogida		B. Van a domicilio propio		C. Otras salidas		Total absoluto	Total %
Servicio de Acogida Inmediata	37	34,58%	59	55,14%	11	10,28%	107	100,00%
Piso de acogida	2	7,41%	19	70,37%	6	22,22%	27	100,00%
Centro de Acogida Integral			9	90,00%	1	10,00%	10	100,00%

Gráfico 51. Mujeres usuarias por tipo de salida del recurso en 2008

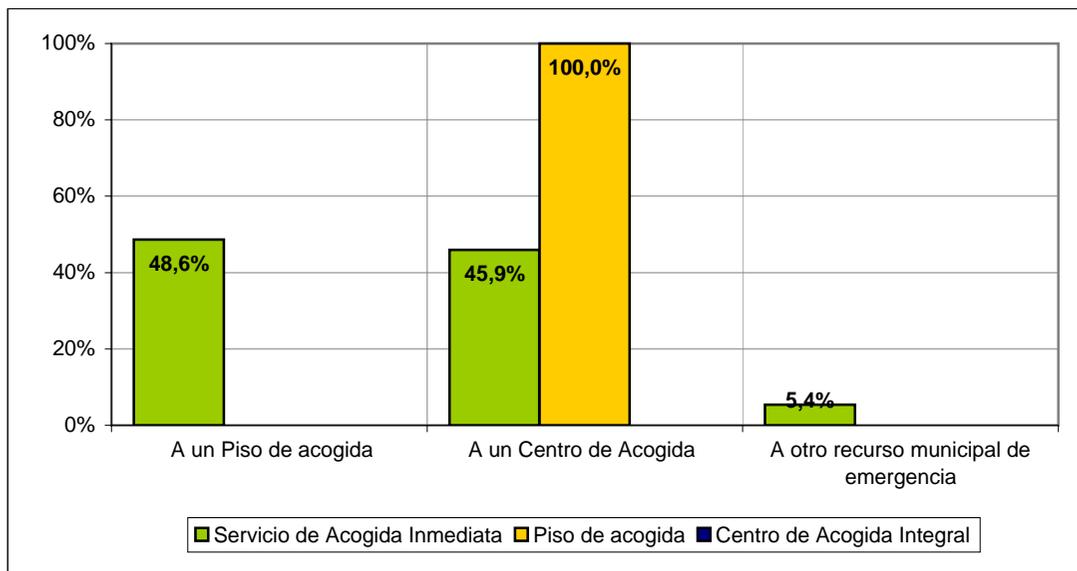


A. Salidas a otro recurso de acogida

Tabla 77. Mujeres derivadas a otro recurso de acogida y tipo de recurso

	A un Piso de acogida	A un Centro de Acogida	A otro recurso municipal de emergencia	Total %	Total absoluto
Desde					
Servicio de Acogida Inmediata	48,65%	45,95%	5,41%	100,00%	37
Piso de acogida		100,00%		100,00%	1
Centro de Acogida Integral				0,00%	

Gráfico 52. Recursos de acogida a los que se ha derivado a las mujeres en 2008

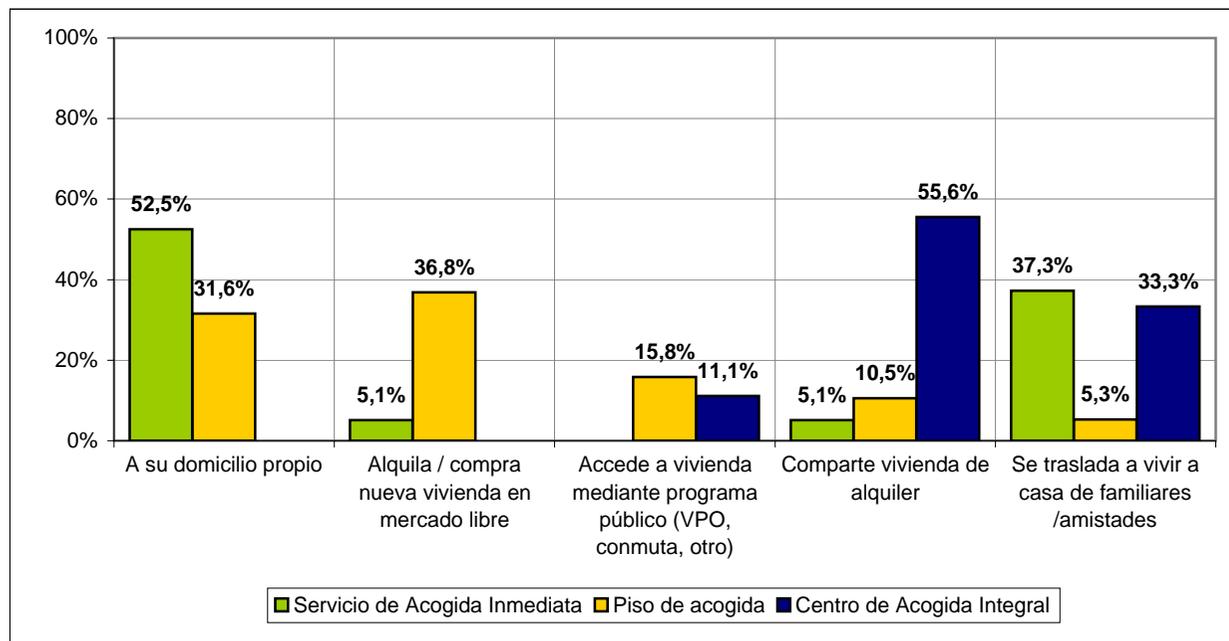


B. Salidas a domicilio propio

Tabla 78. Mujeres que se trasladan a domicilio propio en 2008

Tipo de Recurso de Acogida	A su domicilio propio	Alquila / compra nueva vivienda mercado libre	Accede a vivienda mediante prog. público (VPO, conmuta, otro)	Comparte vivienda de alquiler	Se traslada a vivir a casa de familiares /amistades	Total %	Total absoluto
Servicio de Acogida Inmediata	52,54%	5,08%		5,08%	37,29%	100,00%	59
Piso de acogida	31,58%	36,84%	15,79%	10,53%	5,26%	100,00%	19
Centro de Acogida Integral			11,11%	55,56%	33,33%	100,00%	9

Gráfico 53. Tipo de domicilio propio al que salen las mujeres

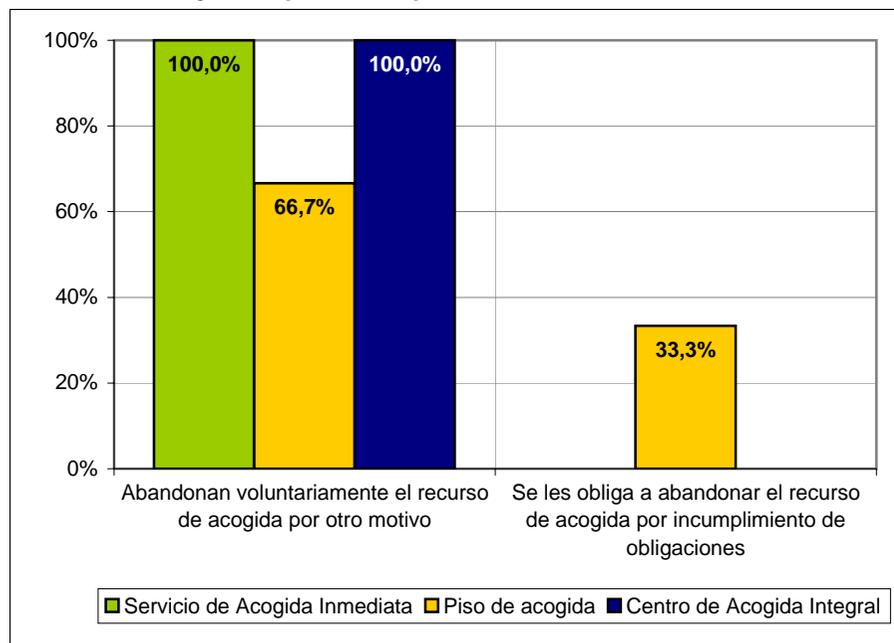


C. Otras salidas del recurso

Tabla 79. Otros tipo de salidas del recurso

Tipo de Recurso de Acogida	Abandonan voluntariamente el recurso de acogida por otro motivo	Se les obliga a abandonar el recurso de acogida por incumplimiento de obligaciones	Total %	Total absoluto
Servicio de Acogida Inmediata	100,00%		100,00%	11
Piso de acogida	66,67%	33,33%	100,00%	6
Centro de Acogida Integral	100,00%		100,00%	1

Gráfico 54. Mujeres que salen por otro motivo del recurso



CAPITULO VI. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL

Para realizar una valoración de la calidad de la respuesta institucional que aporte una panorámica más allá del cumplimiento o acercamiento al Decreto 148/2007, se ha querido contrastar la situación de la CAPV con las recomendaciones específicas dentro del marco europeo, para lo que se toma como referente los mínimos e ideales de calidad del **Grupo de Trabajo del Consejo de Europa para Combatir la Violencia contra la Mujer, incluida la Violencia Doméstica** (EG-TFV) recogidos en el informe *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Consejo de Europa, Estrasburgo (2007), que el Consejo de Europa mantiene a su vez como documento base dentro de su objetivo de alcanzar un convenio internacional vinculante.

Los resultados de este contraste sirven de acercamiento para una estimación de la sintonía de la respuesta institucional con los objetivos estratégicos de las políticas de género.

Las conclusiones y la identificación de áreas de mejora provienen del compendio de los diferentes niveles de análisis.

VI.1. CALIDAD DEL SISTEMA, LOS PROCEDIMIENTOS Y LOS RESULTADOS

Partiendo de los resultados obtenidos en función del acercamiento a la normativa específica y las mujeres atendidas en el 2008, se presentan las normas mínimas y posibilidades de mejora vigentes establecidas por el Consejo de Europa para los recursos de acogida y la situación de la CAPV detectada en el estudio.

Para completar el ciclo iniciado en la definición de los ítems de los distintos cuestionarios y entrevistas, se expone la respuesta a las diferentes preguntas que se realizó la investigación en sus inicios, antes de abordar el acercamiento a los objetivos generales, estratégicos y las conclusiones y áreas de mejora.

NIVELES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Nivel Mínimo	Nivel Ideal	Situación Actual en la CAPV
<p>En los Estados miembros este tipo de servicio es la forma más habitual de servicio de asistencia; debería haber un alojamiento familiar¹ por cada 10.000 mujeres.</p> <p>Debería haber al menos un centro de acogida especializado en la violencia contra las mujeres en cada provincia o región.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En caso necesario, este tipo de servicios debería estar disponible para las víctimas de delitos en nombre del honor, matrimonios forzados, mutilación genital femenina, abuso o explotación sexual infantil, y trata de seres humanos. • Los servicios deben estar disponibles para las mujeres que viven en zonas rurales. • Los centros de acogida deberían proporcionar un servicio de transporte gratuito o encargarse de organizarlo. 	<p>Tomando como referencia la ratio correspondiente a la CAPV, se cumplen los mínimos de prestación en función de las mujeres y de la existencia de recursos en todos ellos. En cuanto a la ratio por Territorios Históricos, Álava y Gipuzkoa cumplen los mínimos, y Bizkaia no, aunque se aproxima.</p> <p>Respecto al nivel ideal, en principio la normativa permite la posibilidad de acceso a los recursos, de todas las mujeres víctimas de violencia de género sin especificar, aunque en la práctica no se detectan mujeres de estos grupos en los recursos.</p> <p>Los servicios están disponibles para mujeres del ámbito rural, aunque no existe transporte gratuito.</p>

FUNCIONAMIENTO

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Los servicios de crisis deberían estar disponibles y ser accesibles en todo momento, esto es, 24 horas al día, 365 días al año.</p>		<p>Se cumple en los tres Territorios Históricos</p>

¹ Un alojamiento familiar es aquél que puede acoger a una madre y al número medio de hijas/hijos.

ACCESO Y PROCESO DE ACOGIDA

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Los servicios deberían adoptar un enfoque global y centrarse en la usuaria. El proveedor de servicios debería estar preparado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer lo que la usuaria del servicio necesite o solicite. • Cuando no sea posible, remitir a la usuaria al servicio competente. 		<p>Como apreciación general los recursos mantienen un enfoque integral en su intervención, adaptándola a las necesidades específicas y proporcionando la derivación necesaria, con salvedades respecto a determinadas problemáticas añadidas como toxicomanías y salud mental que no cuentan con recursos específicos.</p>
Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Se garantizará que la prestación del servicio no se denegará nunca por el hecho de que la usuaria no pueda pagarlo.</p>	<p>Los servicios deberían ser gratuitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los y las intérpretes deberían tener la formación necesaria para atender los casos de violencia y firmar acuerdos de confidencialidad. • Las entidades proveedoras de servicios deberían velar por que sus edificios y locales sean accesibles a las mujeres con discapacidad física, auditiva o mental. 	<p>Es gratuito en los tres Territorios.</p> <p>La atención en lenguas distintas a las oficiales en la CAPV se realiza de manera informal y asistemática.</p> <p>La reciente normativa reserva un % mínimo de las plazas adaptadas para personas con discapacidades sensoriales y movilidad reducida según el tipo de recurso. Los recursos en general cuentan con las plazas mínimas adaptadas para personas con movilidad reducida, no así en cuanto a discapacidad sensorial.</p>
Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Los servicios deberían adoptar políticas contra la discriminación y a favor de la igualdad de oportunidades respecto de su personal y las usuarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios deberían ampliar progresivamente el acceso. • Vínculos con los servicios que ofrecen prestaciones especializadas a los grupos minoritarios, desarrollando una formación conjunta y servicios anexos a los de otras entidades. 	<p>Los recursos dependen de la administración y en este sentido se encuentran aludidos por los planes de igualdad y políticas de transversalidad de género, pero de manera específica no existen planes específicos en los recursos.</p> <p>No se detecta la ampliación progresiva general propuesta, referida a adaptación a diferentes tipologías de usuarias y personas dependientes, aunque la normativa establece la necesidad de adaptación a menores y demás personas dependientes, así como a personas con discapacidades y en ese sentido sí se están introduciendo mejoras.</p> <p>La colaboración y cooperación con servicios específicos externos a los recursos de acogida se encuentra dentro de la intervención de los recursos, así como algunas experiencias de participación con asociaciones especializadas de mujeres e interés creciente por ampliar los vínculos de colaboración con asociaciones de inmigrantes, minorías, etc.</p>

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Si el número de plazas es insuficiente, o si se pone fin a la prestación del servicio, el centro de acogida debería ayudar a las usuarias a encontrar otro alojamiento seguro.	Todo alojamiento alternativo debería ser objeto de evaluación con el fin de comprobar que respeta las políticas del centro de acogida en materia de seguridad y confidencialidad.	No se deniega el acceso a usuarias por escasez de ocupación y en el caso de cierre, este se produce cuando está el recurso sin usuarias. En estos casos de cierre, se dispone de recursos de acogida en el Territorio. Los albergues y los pisos de emergencia social suelen ser alojamientos alternativos y posiblemente la confidencialidad necesaria puede no resolverse con la seguridad necesaria.

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
La admisión o readmisión al servicio sólo se denegará a la usuaria en el caso de que haya cometido una infracción grave del reglamento o cuando sea necesario para proteger la seguridad de las mujeres y de los niños y niñas.		Los casos infrecuentes de denegación y expulsión, responden a faltas graves referidas especialmente a incumplimiento de la obligatoriedad de no informar sobre la ubicación del recurso.

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
Cuando no exista plaza disponible debido a la edad de un hijo de sexo masculino, el centro de acogida deberá proponer o ayudar a encontrar otro lugar de alojamiento seguro para toda la familia.	Todo alojamiento alternativo debería ser objeto de evaluación con el fin de comprobar que respeta las políticas del centro de acogida en materia de seguridad y confidencialidad.	El Decreto marca la obligatoriedad de acoger a la unidad familiar convivencial independientemente de la edad de las hijas e hijos, pero actualmente en la práctica estos casos no tienen una solución asegurada en todos los recursos.

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
Asistencia en caso de crisis y elaboración de un plan de seguridad para cada usuaria del servicio.	Debería informarse a la usuaria de sus derechos y deberes (incluidas las normas de confidencialidad) en el plazo de 24 horas desde su admisión. Las reglas deberán estar formuladas en un lenguaje que promueva el «empoderamiento».	En los casos de urgencia se establece un plan de seguridad individual, en función de las circunstancias individuales. Se informa a las usuarias de sus deberes y derechos en el momento de ingreso al recurso, pero el lenguaje utilizado no se ha valorado en el estudio por la falta de datos, aunque inicialmente no parece un criterio previsto, ni en la normativa ni por la información obtenida.

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>En el plazo de 3 a 7 días desde la admisión, deberá realizarse una evaluación por escrito de las necesidades, que contemple los siguientes aspectos:</p> <p>Necesidades sanitarias o médicas. Hijos/as. Alojamiento. Opciones jurídicas. Asistencia financiera y opciones posibles. Formación profesional, empleo y educación.</p>	<p>Deberían existir centros de acogida especializados para las mujeres toxicómanas.</p>	<p>Se establece el plazo de 5 días para la realización del diagnóstico</p> <p>No existen centros de acogida especializados en toxicomanías.</p>

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Las entidades proveedoras de servicios deberían tener en cuenta las necesidades de los menores hijos e hijas de las usuarias y ser conscientes de sus responsabilidades concretas respecto de las niñas y las jóvenes.</p> <p>Los hijos o hijas menores no deberían ser utilizadas sistemáticamente como traductoras de su madre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios especializados anexos para los hijos e hijas y para las niñas y las jóvenes. • Los servicios deberían adoptar una política de protección de la infancia y el personal debería tener la formación apropiada a este respecto. 	<p>Progresivamente se está teniendo en cuenta las necesidades de atención a menores (el Decreto contiene también disposiciones específicas), aunque actualmente existen pocos recursos con respuesta suficiente.</p> <p>En los centros y algunos pisos se proporciona una atención específica por parte especialmente de las educadoras. En casos esporádicos se exige formación en atención infantil al personal.</p>

PERSONAL

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>El personal debería estar adecuadamente cualificado y formado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato de trabajo debería prever una formación inicial básica y un mínimo de formación continua. • La formación inicial debería incluir el análisis de la violencia con perspectiva de género, el conocimiento de las diferentes formas de violencia contra las mujeres, la diversidad y la lucha contra la discriminación, los derechos legales y los derechos a prestaciones sociales. • Esta norma afecta también a todos/as los/las profesionales de las instituciones públicas y privadas. La formación debería ser impartida por ONG especializadas, las cuales deberían ser adecuadamente remuneradas por esta labor. 	<p>Las entidades proveedoras de servicios deberían asegurarse de que ellas y su personal están al corriente de las investigaciones en curso sobre la materia y de las buenas prácticas reconocidas.</p> <p>El personal debería recibir de manera regular supervisión y apoyo.</p>	<p>Se exige y proporciona formación específica.</p> <p>La formación continua, tanto en la administración como en entidades privadas se ofrece en un porcentaje elevado de recursos, aunque no en su totalidad.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>El número de componentes del personal deberá ser suficiente para responder a las necesidades de las usuarias del servicio y de los niños y niñas acogidos/as.</p>		<p>Existe cierta heterogeneidad, con algunos recursos sobrecargados.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>Los servicios de los centros de acogida deberían ser prestados por personal femenino.</p>		<p>Se cumple en la práctica totalidad de los recursos de la CAPV, aunque no existe reglamentación específica a este respecto.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>La formación del voluntariado y del personal que trabaje en los centros de acogida debería tener una duración mínima de 30 horas e incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis con perspectiva de género de la violencia contra las mujeres. • Técnicas de intervención y de comunicación. • Confidencialidad. • Protección de la infancia. • Acceso a los servicios de traducción y a los servicios para personas con discapacidad. • Cómo remitir adecuadamente a las usuarias a otros servicios. • Información sobre superación del trauma y supervivencia. • Evaluación de riesgos. • No discriminación y diversidad. • «Empoderamiento». 	<ul style="list-style-type: none"> • Debería haber personal con la formación necesaria para comunicarse en lenguaje de signos. La información y la orientación deberían poderse ofrecer en varias lenguas, según la diversidad de poblaciones acogidas en el centro. • El personal debería recibir una formación básica sobre el estatuto o la legislación en materia de inmigración. 	<p>No hay reglamentación de mínimos de horas de formación, ni sobre la totalidad de los contenidos del currículo formativo para todo el personal, aunque sí se exige o proporciona formación inicial específica.</p> <p>Respecto a la formación en lenguaje de signos y el uso de diversas lenguas, prima la diversidad en las soluciones: asociaciones, intérpretes, las trabajadoras sociales cuentan con formación...</p>

“EMPODERAMIENTO”

Norma Mínima Aplicable	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>Los servicios deberían estar gestionados democráticamente. Tanto el personal como las usuarias deberían tener la oportunidad de participar, y deberá velarse porque la dominación masculina no sea sustituida por una dominación institucional.</p>		<p>Este enfoque no está específicamente contemplado en los recursos.</p>

Norma Mínima Aplicable	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>Las usuarias de los servicios deberían ser informadas de sus derechos, esto es, de los servicios que tienen derecho a recibir y de los derechos legales y fundamentales que les asisten.</p>		<p>Se les entrega información a las usuarias, habitualmente el reglamento, en donde se recogen también los recursos. No se puede valorar en este punto, si la información llega adecuadamente.</p>

Norma Mínima Aplicable	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>El derecho de las usuarias de los servicios a recibir información y apoyo no debería condicionarse a la obligación de presentar denuncia ni al compromiso de participar en cualquier tipo de programa, grupo o servicio.</p> <p>Las usuarias de los servicios deberían disponer de tiempo suficiente para analizar la información recibida con el fin de poder tomar decisiones con conocimiento de causa.</p>		<p>No se exige la denuncia previa y se procuran plazos para tomar decisiones.</p> <p>La ausencia de denuncia suele generar problemas en instancias externas en el acceso a diversos recursos y servicios.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>La usuaria de los servicios debería tener derecho a acceder a los datos que se tengan acerca de ella y a formular comentarios sobre los mismos o solicitar que sean modificados o actualizados.</p>		<p>No hay reglamentación al respecto.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
<p>Toda información, asesoramiento y acompañamiento psicológico debería basarse en el «empoderamiento» y en los derechos de las víctimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debería obtenerse el consentimiento informado de la usuaria antes de emprender cualquier acción o iniciar cualquier procedimiento. • Todos los proveedores de servicios deberían dar prioridad al interés superior de la usuaria. • Corresponde a las usuarias de los servicios decidir si denuncia o no los hechos a la policía. 		<p>Es necesario el consentimiento firmado de la usuaria en los diversos trámites de acceso, intervención, salida...</p> <p>La denuncia por parte únicamente de la usuaria, entra en contradicción con la ley española.</p> <p>En la práctica, sólo en situaciones de riesgo real para la vida de la mujer, la decisión de la denuncia es tomada por los recursos o servicios.</p>

SEGURIDAD

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
Para garantizar la seguridad de las residentes, la ubicación del centro de acogida deberá ser confidencial y deberán adoptarse otras medidas adecuadas de seguridad y control.	Deberían existir reglas por escrito sobre las visitas (en el caso de que estén autorizadas). Tales reglas deberían incluir la garantía de que los visitantes comprenden la confidencialidad.	<p>El nivel de seguridad y confidencialidad es elevado, buscándose soluciones diversas para mantener esta situación.</p> <p>La normativa específica los deberes de las usuarias respecto a las visitas en los recursos de acogida, lo que habitualmente se incluye en el reglamento interno de los recursos.</p>

TIEMPO DE ESTANCIA

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
El centro de acogida deberá prestar su ayuda durante todo el tiempo que necesite la usuaria.		Los tiempos máximos y mínimos de estancia, suelen adaptarse a las necesidades de las usuarias.

SERVICIOS Y RECURSOS DE APOYO

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
<p>Debería poder aportar (u orientar a la usuaria a servicios que puedan aportar) asistencia jurídica, defensa de derechos, acompañamiento y otros servicios de asistencia.</p> <p>Debería prestar asistencia a las usuarias del servicio para que éstas dispongan de medios de independencia económica cuando dejen el centro de acogida.</p>		<p>Se acompaña, orienta, asiste y proporcionan los servicios necesarios para la normalización y recuperación de la usuaria.</p> <p>Se procura que a la salida del recurso de media o larga estancia, la usuaria se haya integrado laboralmente o cuente con mayor capacitación, o bien cuente con prestaciones sociales.</p>

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
Entre su personal debería haber al menos una persona especializada en cuidado infantil.	<ul style="list-style-type: none"> • Una cuidadora infantil por cada 10 niños. • Zonas seguras de juego. • Salidas y actividades para los niños y niñas. • Política de protección infantil. 	<p>La situación es heterogénea, aunque se prima el enfoque de que las mujeres han de responsabilizarse del cuidado de sus hijas e hijos.</p> <p>La atención a menores se regula en el Decreto, pero la situación actual es en general deficiente en relación a la situación deseable expuesta.</p>

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Los centros de acogida deberían promover y ser ejemplo de respeto y no violencia en todas las relaciones, incluidas aquellas entre adultos/as y niños/as.		Se trabajan las relaciones familiares aunque no parecen existir objetivos explícitos y escritos, de manera general.

Normas Mínimas	Normas Deseables	Situación Actual en la CAPV
Debería ayudar a la continuidad de la educación de los hijos e hijas.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir protocolos con los colegios locales para responder a las necesidades de los niños y niñas acogidos/as en el centro. • Disponer de espacio y servicios para que los/las adolescentes hagan sus deberes del colegio. 	<p>Se procura dar solución a las necesidades de guarderías y cambios de centro escolar, mediante orientación y acompañamiento en las tramitaciones.</p> <p>Únicamente en algunos protocolos y casos los Centros participan de manera activa.</p> <p>Existen graves problemas de espacio en numerosos recursos.</p>

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Las usuarias del servicio deberían tener acceso a un teléfono.		La mayoría de los recursos cuenta con dispositivos para pedir ayuda inmediata (teléfonos o dispositivos de telealarma) tal y como establece la normativa.

PARTICIPACIÓN Y SEGUIMIENTO

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Los servicios deberían desarrollarse prestando atención a las necesidades de las usuarias; solicitar activamente su opinión y tenerla en cuenta debería ser un elemento central de los procedimientos regulares de seguimiento.	Los servicios deberían: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos claros de reclamaciones y quejas. • Obtener fondos para permitir la participación. • Solicitar la realización de evaluaciones externas que den prioridad a los puntos de vista de las usuarias de los servicios. 	<p>La participación y opinión de las usuarias se realiza en gran medida de manera informal.</p> <p>En algunos casos existen formularios para recoger las reclamaciones y sugerencias de las usuarias. No se da la recogida sistemática de las opiniones de las usuarias, lo que dificulta la realización de estas evaluaciones.</p>

Norma Mínima Aplicable	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Los datos relativos al perfil demográfico de las usuarias y al carácter de las infracciones deberían ser recogidos y actualizados de manera sistemática y sin vulnerar los derechos a la confidencialidad de la usuaria.	Los servicios deberían publicar estudios anuales o bianuales sobre sus usuarias y sus experiencias.	<p>Los datos se recogen pero no de manera homogénea, no estando disponibles para su tratamiento en muchos casos, aunque no se vulneran los derechos de las usuarias.</p> <p>Los servicios sociales que aportan datos, se centran en aspectos cuantificables, escasamente centrados en las experiencias de las usuarias.</p>

Normas Mínimas	Norma Deseable	Situación Actual en la CAPV
Deberían de existir servicios de realojo y de seguimiento para las antiguas residentes y sus hijas e hijos.		<p>Se dan experiencias diversas de realojo, como el uso de Pisos-Puente, y el acceso a programas de vivienda social.</p> <p>El seguimiento se hace de manera no generalizada y no siempre sistemática.</p>

Para cerrar el ciclo del estudio se presentan las **respuestas a las preguntas inicialmente planteadas**. Las valoraciones son el resultado del contraste de los diversos referentes expuestos a lo largo del estudio, concediéndose una visibilidad mayor a aquellas aportaciones resultantes de las diversas entrevistas: personal gestor, usuarias, trabajadoras y referentes clave y que refuerzan las conclusiones obtenidas del análisis de los cuestionarios.

Pertinencia

¿Responden los recursos de acogida a las necesidades de las beneficiarias?

En gran medida los recursos de acogida atienden a las necesidades de las mujeres, si bien, las mujeres de grupos más vulnerables, con problemáticas añadidas como toxicomanías y trastornos de salud mental, presentan necesidades que no siempre se pueden atender adecuadamente desde estos recursos.

¿Son los procesos idóneos para las características y situación de las beneficiarias?

En general los procesos son adecuados para las mujeres usuarias. Se observa además que en la mayoría de los recursos de acogida y desde los servicios sociales se intenta flexibilizar lo máximo posible los procesos para atender a las necesidades particulares de las usuarias. Se ha destacado que la larga duración de los procesos judiciales afecta negativamente al proceso de recuperación de las mujeres.

Coherencia

¿Son los procesos coherentes con los objetivos que persigue?

En gran medida los procesos se ajustan a los objetivos de los recursos de acogida. Sin embargo, en lo que se refiere a los principios que rigen los recursos de acogida para mujeres víctimas de VCM, un aspecto que podría mejorarse es la participación de las mujeres en la planificación y funcionamiento de los recursos de acogida.

¿Son los procesos coherentes (armónicos) con el conjunto de estrategias de lucha contra la violencia contra las mujeres?

Se observa en general un alto nivel de coherencia, aunque en algunos casos parece haber cierta dificultad para promover el empoderamiento ante la situación de dificultad en que acceden las mujeres a los recursos de acogida; la situación de crisis y de especial vulnerabilidad en la que se encuentran muchas veces las mujeres parece requerir que desde los recursos se asuma cierta 'tutela', que en parte puede percibirse excesiva, con el riesgo de cronificar dependencias o dificultar la autoconfianza y autoestima.

¿Cumplen los recursos de acogida con la normativa que regula los recursos de acogida?

En gran medida sí cumplen con la normativa reguladora, si bien algunos municipios mayores de 20 mil habitantes no disponen de recursos de acogida, y existen ciertos aspectos del Decreto 148/2007 que no se cumplen en el 100% de los recursos, como disponer de plazas adaptadas a personas con discapacidad sensorial, contar con personal adscrito a los servicios de acogida inmediata, cumplir con la capacidad máxima y las instalaciones y dependencias mínimas establecidas.

Se observa un acercamiento progresivo de los recursos de acogida a los requisitos exigidos por la normativa.

Otro aspecto pendiente de cumplimiento es la creación de un servicio especializado para mujeres víctimas de VCM con problemáticas añadidas por parte del Gobierno Vasco.

Accesibilidad

¿Son los procesos de acceso adecuados a las características y necesidades de las mujeres destinatarias de los recursos?

En gran medida sí, aunque existen grupos que parecen no tener la información adecuada que les permita acercarse a los servicios de acogida, como el caso de las mujeres extranjeras sin permiso de residencia. También tienen dificultades para acceder a estos recursos las mujeres con toxicomanías y problemas de salud mental, debido a que necesitan servicios especializados que desde los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia doméstica no se les puede ofrecer.

Viabilidad

¿Son los recursos humanos y materiales suficientes y adecuados para atender a las mujeres?

En gran medida sí, ya que la valoración de las entidades y trabajadoras y gestoras de los recursos así lo señalan, si bien se observa cierta heterogeneidad en los recursos disponibles. Algunos recursos tienen habitualmente poca ocupación y otros están frecuentemente saturados. En muchos casos se considera que podrían ampliarse y mejorarse las instalaciones y oferta de servicios si se contara con más recursos materiales y humanos. Las diferentes entidades han señalado que en caso de necesidades excepcionales, cuentan con estrategias para obtener más fondos.

¿Hay un compromiso político público y claro por parte de los organismos responsables de los recursos de acogida?

La existencia de protocolos locales de actuación en funcionamiento o en elaboración en muchas de las entidades que cuentan con recursos de acogida, así como la disponibilidad de presupuestos propios y financiación suficiente para la gestión de los recursos, nos indican que existe un compromiso político claro por parte de las entidades responsables de los recursos de acogida.

Procesos-Eficiencia

¿Está el servicio adecuadamente organizado?

En gran medida, ya que los recursos de acogida cuentan con itinerarios claros de acceso e intervención, aún cuando la gestión de los mismos está orientada a ofrecer planes de intervención individual ajustados a las particularidades de cada mujer usuaria.

¿Se dispone de los recursos necesarios a tiempo?

En general desde los recursos de acogida se consideró que los recursos materiales y el respaldo desde las diferentes administraciones les permite funcionar adecuadamente.

¿Están los diferentes agentes bien informados sobre los itinerarios y procesos del servicio?

Sí en lo que respecta a los servicios sociales y personal del ámbito policial, así como desde el ámbito judicial. Se ha destacado que desde el ámbito sanitario y educativo no siempre la información y los protocolos de actuación están claros para la totalidad de los y las profesionales.

¿Se hace una gestión de calidad de los recursos materiales y humanos?

En general en cuanto a los recursos materiales parece haber adecuada planificación y gestión. Con respecto a los recursos humanos, si bien la mayoría cuenta con requisitos de cualificación profesional y actividades de formación y buena parte de los recursos cuenta con manuales de funciones y procedimientos, aún está poco extendida la implementación de planes de promoción e incentivos para las trabajadoras, así como sistemas de recogida de opiniones del personal trabajador.

¿Existe un nivel adecuado de coordinación entre los y las distintas agentes implicadas en los procesos?

En general, en lo que respecta a los servicios sociales de base y los servicios especializados y la Ertzaintza y policía local, existe buen nivel de coordinación. En cuanto al sistema sanitario, judicial y educativo, en muchos casos la actuación y coordinación de la atención a mujeres víctimas de maltrato doméstico no están institucionalizados y el nivel de coordinación depende del o la profesional que intervenga.

Resultados

Eficacia

¿Contribuye el recurso a cumplir los objetivos para los que fue creado?

A juzgar por las percepciones de mujeres usuarias y trabajadoras de los recursos de acogida, en la gran mayoría de los casos los recursos cumplen con los objetivos, ya que las mujeres logran adaptarse una vez salen de los recursos de acogida. Cabe destacar que en algunos casos, las mujeres usuarias que acceden a los recursos tienen tantas necesidades de diverso tipo, que resulta difícil atenderlas todas en igual medida. La inserción sociolaboral de las mujeres es uno de los objetivos más difíciles de cumplir, debido a la dificultad actual para el acceso a la vivienda y al empleo que afecta a la población general.

¿El recurso ofrece los servicios para los que fue creado?

En gran medida sí; aunque algunos recursos no ofrecen todos los servicios que la normativa ha definido, la mayoría de ellos sí los presta.

¿Están las usuarias de los recursos de acogida satisfechas con la atención y los servicios recibidos?

En gran medida sí, aunque existan dificultades en algunos casos, las trabajadoras y usuarias entrevistadas indican un alto nivel de satisfacción.

Impacto

¿El paso por las viviendas de acogida les ha ayudado/ayudó a mejorar su vida?

Sí, en particular cuando las mujeres usuarias han completado el proceso de intervención en su totalidad.

VI.2. ACERCAMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Se distinguen dos tipos de respuesta institucional en relación a la acogida: Respuesta a las necesidades prácticas de las mujeres víctimas de maltrato doméstico, que se identifican con seguridad, normalización y recuperación y las necesidades estratégicas, más orientadas hacia la prevención, el empoderamiento y la inserción sociolaboral.

El análisis de la respuesta institucional a los objetivos estratégicos identificados en el inicio del estudio conduce a las siguientes reflexiones:

Abordar la violencia contra las mujeres de forma integral e intersectorial

Existe un grado elevado y progresivo de colaboración intersectorial en la CAPV en los recursos de acogida, con el refuerzo del Acuerdo Interinstitucional, el desarrollo de Protocolos de actuación y la colaboración entre instancias locales de igualdad y los demás sectores. Aunque se detectan carencias de participación o procedimientos adecuados en algunos sectores, como el educativo, sanitario... se estima que el enfoque institucional de intervención integral se va extendiendo, reglamentando y profundizando, tanto a nivel interinstitucional como dentro de los mismos recursos, cuya intervención se inicia con un diagnóstico y un plan individualizado integral, los servicios cubren o intentan cubrir la totalidad de los aspectos necesarios y procuran el concurso de diferentes agentes y apoyos.

La adaptación a nuevos perfiles de usuarias y la respuesta a víctimas con vulnerabilidades añadidas, presentan mayores carencias que habrán de resolverse dentro de este enfoque integral.

Promover el empoderamiento de las mujeres a nivel individual y social

En relación a los recursos de acogida, este objetivo presenta carencias en el enfoque y en los procedimientos. Se encuentran dificultades para combinar la respuesta a las necesidades de atención a víctimas muy desestructuradas y/o condicionadas por esquemas culturales sexistas, que precisan largos periodos de intervención para su recuperación emocional y normalización, y el fomento del empoderamiento individual como fórmula de funcionamiento en los recursos. En cierta medida la recuperación integral, la prevención, el fomento de la autoconfianza y el apoyo para la inserción laboral y la independencia económica, como parte del proceso de empoderamiento, están contemplados en las intervenciones y son parte fundamental de los objetivos.

El empoderamiento social como meta, está habitualmente ausente del planteamiento de los recursos, actualmente centrados en la resolución de las necesidades específicas.

Introducir el enfoque de género y los objetivos de igualdad para las mujeres, en todos los servicios

Los recursos forman parte de las administraciones y por tanto su participación en los procesos de transversalización del enfoque de género y los objetivos de igualdad deben estar contemplados. No obstante, se percibe una necesidad de reflexión sobre cuestiones de fondo desde la perspectiva de género, que afectan al planteamiento y desarrollo de los recursos. Se pueden destacar:

- Plantearse los recursos de acogida como lugares que fomenten el empoderamiento personal y social mediante la participación activa de las mujeres usuarias en la planificación y gestión, señalado en el punto anterior.
- El enfoque de que las mujeres son las únicas responsables del cuidado de sus hijas e hijos y demás personas dependientes, conduce al reforzamiento del estereotipo tradicional de reparto de roles, a lo que se une una situación crítica en la que han de abordar numerosas cuestiones de supervivencia, de reestructuración y cambios personales.
- Relacionando los puntos anteriores, las redes de apoyo entre las mujeres y asociaciones están escasamente desarrolladas como un medio y un recurso para buscar fórmulas que faciliten el empoderamiento, la ruptura de estereotipos en los roles y la estructura social y la participación.
- Los planes y objetivos de igualdad de las administraciones han de contemplar al personal de los recursos, que son mayoritariamente mujeres que desarrollan su trabajo en un ámbito, el de la atención social, tradicionalmente femenino y por tanto socialmente poco valorado y con unas condiciones y precariedad laboral elevada. Aunque el estudio no ha recogido datos cuantitativos respecto a su situación, se percibe que especialmente en los casos de subcontratación de los recursos a entidades privadas, las organizaciones puede que no se sientan tan aludidas por la normativa y los planes de igualdad en la necesidad de incorporar la perspectiva de género y los objetivos de igualdad para sus propias trabajadoras.

VI.3. ÁREAS DE MEJORA

En el presente apartado se abordan de manera conjunta las conclusiones y la propuesta de áreas y aspectos mejorables en función de los temas clasificados dentro del análisis del sistema de respuesta planteado por el modelo EFQM de evaluación.

POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Abordar los desajustes que puedan darse en el planteamiento y en especial la práctica, entre el **enfoque de género y el enfoque asistencial** y de respuesta a necesidades prácticas de las usuarias.

En esta línea, en la planificación de los recursos se hace necesario introducir la reflexión y las medidas que se consideren convenientes para fomentar la **participación de las usuarias**. Propuestas:

- Recoger y sistematizar la información sobre sus aportaciones a la planificación, gestión y necesidades de los recursos.
- Promover formas de participación de usuarias que hayan finalizado la intervención y salida del recurso en los procesos de apoyo, acompañamiento e integración de usuarias de los recursos. La participación como personal de los recursos, favorece su independencia socio-laboral y las usuarias se benefician de la cercanía y la experiencia de mujeres que han vivido situaciones similares.
- Fomentar las redes de apoyo que ofrezcan alternativas propias al sistema tradicional de reparto de roles y a la situación de sobrecarga y máxima exigencia que sufren las mujeres especialmente en estas situaciones críticas.
- Simultáneamente promover el empoderamiento social, aumentando la participación con asociaciones de mujeres.

Otro aspecto destacable en la **planificación** es el incumplimiento entre el tiempo de estancia estimado y la realidad, que choca generalmente con las previsiones. Con frecuencia la estancia de las mujeres se alarga en todos los tipos de recursos, lo que indica la conveniencia de revisar los objetivos a este respecto y/o las valoraciones y los procesos intermedios, porque surge la pregunta de en qué medida es exitosa la planificación y/o el proceso de fortalecimiento de la autonomía de las mujeres en los tiempos previstos.

Un aspecto transversal relevante es la **evaluación de los recursos**. Para poder realizar el seguimiento y las evaluaciones pertinentes, es necesario el esfuerzo en la

recogida sistemática de datos, su informatización y la homogeneización de los indicadores entre las diferentes administraciones y todos los recursos.

Respecto a los **servicios de apoyo** que presta el sistema de recursos, las áreas de mejora detectadas son:

- Incidir en la **atención a menores**, revisando las lagunas existentes tanto en el enfoque integral de las intervenciones como en las infraestructuras necesarias para su normalización: espacios adecuados destinados para el juego, el estudio, programas específicos de protección, coordinación con los centros escolares...
- Facilitar que las mujeres compartan el cuidado dentro del recurso y facilitarles espacios propios sin la obligación permanente del cuidado de sus menores.
- Revisar las posibles soluciones en casos de dificultad para alojar unidades convivenciales en espacios compartidos, como en casos de mujeres con hijos mayores y prever los recursos pertinentes.
- Facilitar el acceso de las mujeres a actividades diversas fuera del recurso, como actividades lúdicas y deportivas, culturales, talleres recreativos y de formación.
- Reforzar dentro del itinerario socio-laboral del Programa Educativo, la formación y capacitación para el empleo destinando más recursos para talleres, desarrollo de habilidades e iniciativas empresariales.

Merece un apartado especial el caso cada vez más frecuente de **mujeres con vulnerabilidades añadidas**. En este sentido se recoge la imperiosa necesidad de que estas mujeres cuenten también con recursos especializados, ya que la situación habitual es que muchos recursos tienen que derivarlas a otros centros que no están preparados para intervenir en situaciones de violencia y maltrato doméstico, o bien en el caso de ser integradas en el recurso, éste no está preparado para abordar de manera adecuada estas problemáticas diversas.

Una posible solución sería sustituir los cierres de recursos por falta de demanda y transformarlos en recursos especializados.

El Decreto 148/2007 prevé la apertura de un centro especializado para mujeres víctimas de violencia con problemáticas sociales múltiples, que inicialmente se diseñó para mujeres con toxicomanías; si bien se considera una necesidad indiscutible, se ha detectado que son las mujeres con problemas de salud mental el colectivo mayoritario y que por tanto presenta una necesidad prioritaria de atención especializada.

- Los problemas de salud mental son los casos más frecuentes y para quienes con mayor insistencia se reclaman servicios especializados.
- Las toxicomanías se encuentran con menor frecuencia, pero implican unas necesidades específicas de intervención que los recursos no tienen posibilidad de atender.
- Discapacidades. La posible variedad de las mismas requiere un análisis específico para determinar las adaptaciones necesarias de los recursos en función del tipo de discapacidad.

En resumen, se requiere una atención más especializada e intensiva a las mujeres con problemáticas añadidas, tanto de salud mental, como de toxicomanías y a las familias "multi-problemáticas".

Dentro de este grupo de mujeres usuarias y demás personas dependientes con vulnerabilidades añadidas, las **mujeres inmigrantes** presentan también necesidades concretas que se solventan con flexibilidad y de manera heterogénea. Las necesidades de mejora detectadas son:

- Incidir en el abordaje de los esquemas culturales sexistas específicos de sus diversos lugares de origen, para lo que se hace necesaria la formación específica del personal de los recursos.
- Tener en cuenta e incidir en el mayor aislamiento social de estas mujeres, su elevada exposición a sufrir maltrato y las deficiencias en la información que puedan recibir sobre sus derechos y deberes y la marcha de sus procedimientos.
- Regular los servicios de intérpretes y su control

LIDERAZGO Y PERSONAS

Las necesidades de mejora más generalizadas que se detectan son:

- Diseño y **reglamentación de los currículos formativos** en la línea marcada por el Consejo de Europa: análisis con perspectiva de género de la violencia contra las mujeres, protección de la infancia, acceso a los servicios de traducción y a los servicios para personas con discapacidad, evaluación de riesgos, no discriminación y diversidad y Empoderamiento.
- Las personas son la parte esencial en el desarrollo de las intervenciones y su papel y decisiones pueden ayudar a crear diferentes tipos de situaciones y resultados, tratándose del mismo sistema de recursos, por lo que sería conveniente realizar **estudios para identificar posibles sesgos** en la

derivación y orientación de los diferentes colectivos de mujeres, con el fin de identificar necesidades de formación o de recursos de apoyo complementarios.

- Extender a la totalidad del personal pertinente de los recursos, la formación específica.
- Asegurar que las entidades gestoras, sean de la administración o privadas, se mantengan actualizadas en experiencias exitosas, buenas prácticas y desarrollo de normativas y herramientas.
- En el estudio destacan las situaciones de frecuente sobresaturación de algunos servicios de urgencia, lo que indica la necesidad de revisar la situación de los mismos.
- Revisar la situación del personal del sector de la asistencia social: formación continua, promoción, condiciones laborales, duración de los turnos, atención y apoyo.

ALIANZAS

Respecto a la **coordinación interinstitucional** en general, se detecta la necesidad de:

- Mejorar la información y coordinación judicial, aspecto que genera dificultades frecuentes, para intentar una mayor agilización de los procesos judiciales, causa de retrasos y complicaciones en los itinerarios de intervención. Falta información clara sobre los procesos judiciales. Las mujeres no acaban de entender o recordar en qué momento se encuentra su proceso, con qué equipos han contactado en el sistema judicial, qué juzgado lleva su caso... las trabajadoras de centros de acogida han expresado como tema de formación necesaria para ellas una comprensión mejor de los procedimientos y agentes judiciales para apoyar el proceso de las mujeres y hacer seguimiento de los mismos.
- Impulsar una mayor información y participación de los centros educativos
- Estrechar la colaboración con los Behargintzas y demás entidades como Lanbide, INEM, ayuntamientos, para apoyar la inserción laboral.
- Trabajar en la coordinación con el ámbito sanitario, con especial énfasis en los diagnósticos sobre salud mental, cuya práctica habitual dificulta la derivación a centros especializados desde los recursos.
- Idear mecanismos de coordinación entre ayuntamientos, y entre recursos, de manera que se pueda derivar casos y aprovechar los recursos sin ocupación,

así como reconsiderar si estos recursos podrían especializarse en atender a mujeres con determinadas problemáticas añadidas.

- Está pendiente mejorar la articulación de mecanismos para el acceso de las mujeres a los recursos de acogida en otras poblaciones y territorios históricos, no sólo respecto al alojamiento, sino al conjunto de servicios y programas de atención a las mujeres.
- En el ámbito de la colaboración con redes, destaca la necesidad de aumentar la colaboración con asociaciones y colectivos diversos, como asociaciones de mujeres inmigrantes, de personas con discapacidades, etc... que apoyen la intervención y la integración social.

RECURSOS

En relación a los recursos, es de nuevo reseñable los siguientes aspectos que ya se han ido revelando a lo largo de las exposiciones:

- Crear y/o adaptar recursos para personas con problemáticas diversas y vulnerabilidades distintas, muy especialmente para problemas de salud mental.
- Continuar el acercamiento a las disposiciones marcadas en el Decreto 148/2007, en especial aquellas referidas a:
 - Acondicionamiento para una vida normalizada de las y los menores.
 - Sistemas de seguridad: protocolos de evacuación, salidas de emergencias, extintores, así como puertas de seguridad y sistemas de alarma.
- Merece una reflexión la prohibición legal de introducir animales domésticos en los recursos, a excepción de los perros "lazarillos" para invidentes. En ocasiones, los lazos afectivos y cotidianos más normalizados y reforzadores de la autoestima se establecen con mascotas, cuya presencia puede contribuir a la recuperación de sus cuidadoras. Se entiende que actualmente son casos aislados y la prioridad de darles respuesta en comparación a las demás necesidades, es reducida.

ANEXO 1-
INSTRUMENTO 1. FICHA DE ALCANCE



Encuesta sobre la respuesta institucional ante las necesidades de acogida de las mujeres víctimas de violencia doméstica en la CAPV

Esta encuesta está dirigida a los servicios responsables de los recursos de acogida de Ayuntamientos, Mancomunidades, Cuadrillas y Diputaciones Forales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Tiene por objetivos conocer el alcance y el funcionamiento de los recursos de acogida así como detectar nuevas necesidades y áreas de mejora respecto a la atención a las víctimas de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico.

Como habrá visto, además de esta primera parte del cuestionario, hemos adjuntado la 2ª parte del cuestionario en otro archivo ('FichaAlcance_All') en el que recogemos información sobre los recursos de acogida de que dispone su entidad, así como de las usuarias de los mismos. En caso de que su entidad cuente con más de un recurso de acogida, deberá responder sobre cada uno de esos recursos en un archivo distinto.

Para facilitar el uso, el cuestionario tiene espacios predefinidos para cada respuesta, en formato de formulario de Word. Por favor, asegúrese de guardar los archivos en su ordenador y guardar las respuestas antes de reenviarnoslos por correo electrónico.

Si tiene dificultades para responder el cuestionario directamente en los archivos, por favor comuníquese con nosotras para que le enviemos otra versión del documento que considere más conveniente; si le resulta más cómodo también puede imprimirlo y completarlo en papel, y enviarlo por fax o correo postal a la dirección indicada más abajo. Le rogamos que nos remita el cuestionario antes del día 20 de octubre.

Los datos que se recojan en el presente cuestionario sólo se utilizarán a nivel agregado y dentro del ámbito de la presente iniciativa. Serán tratados con la más estricta confidencialidad.

Finalmente, conviene realizar una aclaración terminológica respecto al objeto de estudio:

A lo largo de la evaluación, y de acuerdo con la terminología propuesta por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional¹, se usa el término maltrato doméstico sobre las mujeres o violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico para referirse a la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce de forma continuada contra la mujer en el marco de una relación familiar y/o afectiva actual o previa, con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica. El maltrato doméstico es producido mayoritariamente por hombres contra sus parejas o exparejas, pero también por otros familiares. Y es este tipo de violencia ejercida contra las mujeres el objeto de estudio de la presente evaluación.

Para realizar cualquier consulta o resolver las dudas que pueda tener durante la realización del cuestionario, no dude en contactar con las personas abajo indicadas.

Desde ya, muchas gracias por su colaboración.

Infópolis 2000 SL

Personas de contacto: Verónica Heilborn / Silvia Pineda

Teléfono: 94 415 09 76 Fax: 94 416 80 81

C/Torre 6, 2º. CP 48005 – Bilbao. E-mail: veronica@infopolis.es

¹ "La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas" Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia doméstica y maltrato sexual.

FICHA DE ALCANCE DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA – (PARTE I)

En esta ficha se recoge información general sobre su entidad y la respuesta a las necesidades de acogida y atención a las víctimas de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico.

Si necesita ampliar sus respuestas o aclarar aspectos que considere relevantes, por favor utilice el cuadro para observaciones y comentarios que hay al final de cada apartado.

IDENTIFICACIÓN

1. Tipo de entidad: Ayuntamiento Mancomunidad / Cuadrilla Diputación foral

2. Nombre de la entidad: _____

Si es Mancomunidad / Cuadrilla:

2.1 Población total a la que atiende _____ habitantes

2.2 Indique los Municipios integrantes _____

3. Área o Departamento -responsable de los recursos de acogida- que cumplimenta esta Ficha: _____
(Ej. Servicios sociales de base, Igualdad, Mujer, Inserción social, etc.)

DATOS GENERALES

4. Nº de recursos de acogida de los que es titular su entidad: _____

5. Número de casos de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico² gestionados en los últimos años, y si se dispone del dato desagregado, número de mujeres víctimas de su pareja o ex-pareja:

	2004	2005	2006	2007	2008
Nº total de casos de violencia contra las mujeres					
Nº total de casos de violencia contra las mujeres cometida por parejas o ex-parejas					

6. ¿Contáis con un Protocolo de acción local coordinada?

Sí No No, pero está en elaboración

Si contáis con Protocolo, o lo estáis elaborando:

6.1 ¿Cuál es su ámbito de actuación?:

la Diputación Foral el Municipio
 la Mancomunidad/Cuadrilla varios Ayuntamientos

6.1.1 Si es de la Mancomunidad/Cuadrilla o entre Varios Ayuntamientos:

¿Qué Municipios participan en el protocolo? _____

6.2 ¿Se está aplicando el Protocolo actualmente? Sí No No porque está en elaboración

6.3 Indique qué entidades participan y/o firman el Protocolo de Acción coordinada:

	Servicios Sociales	Mujer	Igualdad	Policía local	Ertzaintza	Servicios de salud	Centros educativos	Juzgados	Otro _____	Otro _____
Entidades que <u>participan</u> en el protocolo	<input type="checkbox"/>									
Entidades que <u>han firmado</u> el protocolo	<input type="checkbox"/>									

² En este estudio la violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico o violencia doméstica incluye tanto la violencia ejercida por familiares como por parejas y ex-parejas, prestando especial atención a estas últimas.

7. ¿Está previsto hacer cambios y/o mejoras en los procedimientos y mecanismos de coordinación interinstitucional? Sí No

Si la respuesta es sí,

| 7.1 ¿Qué cambios y mejoras? _____

8. ¿Cómo valora el nivel de coordinación interinstitucional en los casos de violencia contra las mujeres?

Asigne un número de 1 al 5 (siendo 1 = bajo nivel de coordinación y 5 = alto nivel de coordinación)

Entidades	Nivel de coordinación
Servicios Sociales	
Mujer	
Igualdad	
Policía local	
Ertzaintza	
Servicios de salud	
Centros educativos	
Juzgados	
Otro _____	
Otro _____	

9. ¿Qué cambios y/o mejoras en los mecanismos de coordinación interinstitucional sugeriría para mejorar la calidad de la atención a las usuarias? _____

10. ¿Hay alguna otra Observación que quiera añadir respecto a los mecanismos de coordinación interinstitucional?

PROCESO DE ACCESO A LOS RECURSOS DE ACOGIDA

11. Describa brevemente cómo se procede ante un caso de violencia contra la mujer de urgencia en su Municipio o Mancomunidad/Cuadrilla, incluyendo aspectos como:

- los itinerarios que se siguen
- los servicios a los que se recurre
- las entidades que actúan
- las diferencias en los procedimientos dependiendo del momento en que ocurra (madrugada, fines de semana u otros momentos)
- otros aspectos relevantes

12. Valore el nivel de coordinación entre agentes y entidades que intervienen en las derivaciones
 Asigne un número de 1 al 5 (siendo 1 = bajo nivel de coordinación y 5 = alto nivel de coordinación)

Nombre de agentes / entidades que intervienen	Nivel de coordinación

13. ¿Hay algún tipo de acuerdo o convenio firmado respecto a las derivaciones a recursos de acogida?

No

Sí, está incluido dentro del Protocolo de acción coordinada

| 13.1 Aspectos que cubre: _____

Sí, hay un convenio específico firmado con otras entidades y/o recursos de acogida

| 13.2 ¿Con qué recursos de acogida? _____

| 13.3 ¿Quiénes firman el convenio? _____

| 13.4 ¿Qué aspectos cubre el convenio? _____

14. ¿Está previsto hacer cambios y/o mejoras en los procedimientos de derivación? Sí No

Si está previsto hacer cambios:

| 14.1 ¿Qué cambios o mejoras? _____

15. ¿Qué cambios y/o mejoras en los procedimientos de derivación sugeriría para mejorar la calidad de la atención a las usuarias? _____

16. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a los Procesos de acceso a los recursos de acogida?

(A completar por entidad evaluadora)

Fecha de recepción del cuestionario:

Ficha de alcance de los Recursos de Acogida – (Parte II)

Una Ficha por cada Recurso de Acogida

En esta parte se recoge información específica sobre cada recurso de acogida, tanto respecto a características físicas como de organización y funcionamiento. También se recoge datos de las usuarias, víctimas de violencia contra las mujeres, que han sido acogidas en estos recursos.

17. Titular del Recurso de Acogida: Municipio Mancomunidad/Cuadrilla Diputación foral

18. Tipo de recurso:

- Servicio de acogida inmediata (corta estancia);
acoge a mujeres víctimas de maltrato doméstico con inmediatez, durante el periodo necesario para valoración de necesidades previa a derivación a recurso idóneo.
- Centro de acogida (media-larga estancia);
destinados a atender demandas de protección y alojamiento temporal de mujeres víctimas de violencia que precisen una intervención especializada integral.
- Pisos de acogida (media-larga estancia)
destinados a atender demandas de protección y alojamiento temporal de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico.
- Otro: _____

19. Régimen de tenencia de las instalaciones del recurso de acogida:

- En propiedad Cedido (por _____)
- Alquilado Otro: _____

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS:

20. ¿Es el recurso exclusivo para víctimas de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico?

- Sí No

20.1 Si no es exclusivo, ¿a qué otros colectivos atiende? _____

21. Además de la valoración realizada por la Ertzaintza, la Policía local y/o los y las Trabajadoras de Servicios Sociales, ¿existen otros requisitos de acceso al recurso?:

- Denuncia Otro _____
- Empadronamiento en el municipio No, no hay ningún requisito

22. Tiempo máximo de permanencia en el recurso de acogida: _____ días

23. ¿Se hace seguimiento de las usuarias una vez han abandonado el Recurso de acogida? Sí No

En caso de que se haga seguimiento,

23.1 ¿Quiénes se ocupan de hacer el seguimiento? _____

23.2 ¿En qué consiste el seguimiento? _____

24. ¿Está el Recurso oficialmente en funcionamiento? Sí No

Si el Recurso está en funcionamiento, ¿desde cuándo lo está?: _____ (mes y año)

25. ¿Tiene el Recurso un Reglamento interno³? Sí No

26. Lenguaje en que se prestan los servicios en el recurso de acogida:

- Euskera Castellano Ambos Otros: _____

27. ¿Cómo atienden la necesidad de comunicación en otras lenguas? _____

³ El reglamento de régimen interno, según indica el Decreto 148/2007 que regula los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género, incluye tanto deberes y derechos de usuarios y profesionales del servicio, así como objetivos, requisitos de acceso, procedimientos de ingreso y baja, normas de funcionamiento y convivencia, procedimiento de reclamaciones y sugerencias, mecanismos de participación.

28. ¿Cómo atienden las necesidades de comunicación en lenguaje de signos? _____

29. Servicios que se prestan a las usuarias del Recurso de Acogida.

Marque los servicios enumerados a continuación y describa brevemente los servicios que se prestan en el Recurso de Acogida.

- Acogida y primera atención psico-social _____
- Acompañamiento a centros sanitarios, dependencias policiales y judiciales _____
- Orientación para el acceso a recursos _____
- Orientación para el empleo _____
- Orientación y asesoramiento para la búsqueda de vivienda _____
- Atención e intervención psicológica / terapéutica _____
- Intervención socioeducativa y de integración social _____
- Grupos de autoayuda _____
- Otros: _____

TIPO DE GESTIÓN DEL RECURSO

30. Gestión realizada por:

- Personal propio de la Administración
- Entidad externa (contratado/ por convenio)
- Gestión mixta entre administración y entidad externa (especificar funciones _____)
- Otro (Especificar _____)

→ Si es Entidad externa

- 30.1 Entidad: física jurídica
- 30.2 Nombre o razón social: _____
- 30.3 Nombre de persona de contacto _____
- 30.4 Teléfono o E-mail: _____

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL RECURSO

31. Indique las siguientes características del recurso:

- Nº de Plazas _____ Superficie útil de la vivienda _____ m²
- Nº de Habitaciones _____ Nº de plazas sin barreras arquitectónicas _____
- Nº de Baños _____ Nº de plazas adaptadas a discapacidad sensorial _____

32. Indique los espacios y equipamientos con los que cuenta el recurso de acogida:

- Salón Calefacción Dispositivos de alarma (teléfono, tele-alarma, otro: _____)
- Cocina Puerta blindada/ de seguridad
- Zona de administración Detectores de humo Otros espacios o equipamientos: _____
- Zona de atención especializada Extintores
- Espacio de juegos infantiles Plan de evacuación

33. Valore las condiciones de higiene del recurso: _____
 (Asigne un número de 1 al 5 (siendo 1 = nada satisfactoria y 5 = muy satisfactoria))
34. ¿Está el recurso ubicado en un entorno urbano? Sí No
35. ¿Está próximo a transporte público? Sí No
36. ¿Está prevista la mejora de las instalaciones y/o equipamientos del recurso? Sí No
 | 36.1 Si está previsto hacer mejoras, ¿cuáles son? _____
37. ¿En qué aspectos de las instalaciones y/o equipamientos considera que sería necesario introducir mejoras en el recurso? _____

38. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a las características del recurso de acogida?

PERSONAL ASIGNADO AL RECURSO DE ACOGIDA

39. Nº de personal asalariado adscrito al Recurso de acogida y su perfil profesional

	Nº de trabajadoras	Nº de trabajadores
Dirección / coordinación	_____	_____
Trabajadoras/es sociales	_____	_____
Psicólogas/os	_____	_____
Asesoras/es jurídicas/os	_____	_____
Educadoras/es	_____	_____
Monitoras/es	_____	_____
Otro/a _____	_____	_____
Otro/a _____	_____	_____
Total	_____	_____

40. ¿Hay algún otro personal del Ayuntamiento, Mancomunidad, Cuadrilla u otra entidad que participe en la atención a las usuarias del recurso de acogida? Por favor, enumérelas: _____

En caso de que el Recurso de Acogida se gestione desde una entidad externa:

41. ¿Exige la administración a las empresas y/o asociaciones gestoras el cumplimiento de determinados requisitos en cuanto al personal que trabajará directamente con las mujeres?
 Sí No
 (Ej., experiencia, formación académica, formación específica en violencia de género, etc.)
 41.1 Si los exige, ¿Qué requisitos son? _____
42. ¿Se ofrece formación específica a la plantilla adscrita al recurso? Sí No

En caso de que el Recurso de acogida se gestione directamente desde la administración:

43. ¿Se proporciona formación específica en violencia de género al personal que trabaja directamente con las mujeres? Sí No

44. ¿En qué otros temas se ofrece formación al personal? _____
 (Ej.: perspectiva de género, mediación intercultural, intervención en crisis, etc.)

45. Voluntarios/as que colaboran en el recurso de acogida

Nº de Voluntarias _____

Nº de Voluntarios _____

46. ¿Existe algún sistema de recogida de opinión y necesidades de los y las trabajadoras del recurso?

Sí No

47. ¿Existe algún tipo de sistema de incentivos o plan de promoción del personal que trabaja en el recurso de acogida? Sí No

47.1 Si existe, ¿en qué consiste? _____

48. ¿Existe un Manual de funciones y/o procedimientos del recurso? Sí No

48.1 Si existe, ¿incluye o especifica itinerarios de atención a las usuarias? Sí No

49. ¿Hay previsiones de hacer cambios y/o mejoras respecto a los recursos humanos con que se cuenta en el recurso? Sí No

49.1 Si hay previsiones, ¿cuáles son? _____

50. ¿Qué cambios respecto a los recursos humanos considera necesario hacer para mejorar la calidad de la atención a las mujeres usuarias? _____

51. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a los recursos humanos del recurso de acogida?

FINANCIACIÓN:

52. ¿Existe un presupuesto específico para el recurso de acogida? Sí No

52.1 Si existe un Presupuesto específico, por favor indicar el presupuesto anual asignado para la gestión de los recursos de acogida (en €):

Presupuesto anual €		2004	2005	2006	2007	2008
Porcentaje o cantidad aportada por:	Ayuntamiento					
	Mancomunidad					
	Diputación foral					
	Otro _____					

53. Por favor, indique el GASTO ANUAL que supuso la gestión de los recursos de acogida (en €):

Gasto anual €		2004	2005	2006	2007	2008
Porcentaje o cantidad aportada por:	Ayuntamiento					
	Mancomunidad					
	Diputación foral					
	Otro _____					

54. En caso de que el gasto supere a lo presupuestado, ¿cuáles son las vías de obtención de fondos?

55. ¿Está previsto algún cambio y/o mejora en la financiación del recurso? Sí No

| 55.1 Si está previsto hacer cambios, ¿cuáles son? _____

56. ¿Qué mejoras considera recomendarse en cuanto a la financiación del recurso? _____

57. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a la financiación del recurso de acogida?

DATOS SOBRE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES USUARIAS DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

En caso de que se trate de un recurso de acogida polivalente, incluir exclusivamente los datos de las usuarias que han sido víctimas de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico.

Por favor, al completar la información tenga en cuenta que en este estudio la violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico incluye tanto la violencia ejercida por parejas y ex-parejas como por otros familiares.

58. Nº de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico que han sido usuarias del Recurso de acogida durante los últimos años:

	2004	2005	2006	2007	2008
Nº total de Mujeres que han pasado por el recurso de acogida cada año					
Nº de mujeres que han pasado por el recurso de acogida, que han sido víctimas de sus parejas/cónyuges o ex-parejas/ex-cónyuges					
Nº de nuevos ingresos cada año ⁴					

59. Nº de personas a cargo de las usuarias atendidas durante los últimos años:

	2004	2005	2006	2007	2008
Hijos/as menores de edad					
Hijos/as mayores de edad					
Adultos/as dependientes					
Otros menores ⁵					

60. Número de demandas de admisión en el recurso de acogida durante 2008 _____

61. Número de solicitudes denegadas durante 2008 _____

 | 61.1 Motivos de denegación durante 2008 _____

62. Duración de la estancia de las mujeres en los recursos de acogida durante 2008

⁴ Este ítem se distingue del anterior en que en el caso de que una mujer haya ingresado 2 veces en el Recurso, se computan dos Ingresos diferentes, y también en que este ítem sólo incluye a los casos que ingresaron entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

⁵ El Decreto 148/2007 especifica que se considerarán personas a cargo de la mujer víctima de malos tratos, a los hijos e hijas, menores de edad o no, así como a otros menores de quienes las mujeres tengan la patria potestad, tutela, curatela, o guarda.

No se sabe		
Total		

66. Edades de las mujeres usuarias durante 2008

AÑO DE NACIMIENTO de las mujeres	Cantidad de mujeres usuarias

No se sabe	
Total	

67. N° de mujeres usuarias durante el 2008 pertenecientes a minorías étnicas

Minoría étnica a la que pertenecen	Cantidad de usuarias

Total	

68. N° de mujeres usuarias del 2008 con Discapacidad

Tipo de Discapacidad	Cantidad de usuarias
Física	
Psíquica/Mental	
Auditiva	
Visual	
Otras discapacidades: _____	
Total	

69. Número de mujeres usuarias con alguna necesidad especial

	Cantidad de usuarias
Enfermedades _____	
Alcoholismo _____	
Otras toxicomanías _____	
Otras _____	
Total	

70. Nivel educativo de las usuarias durante 2008

	Cantidad de usuarias
Sin alfabetización	
Estudios primarios sin finalizar	
Certificado de estudios primarios / EGB sin título	

Graduado Escolar / Bachiller elemental con reválida	
FP 1er grado / Oficialía industrial	
FP 2º grado / maestría industrial	
BUP / COU / PREU Bachiller Superior con reválida	
Titulación universitaria 1er ciclo (Diplomatura)	
Titulación universitaria 2º ciclo (Licenciatura)	
Titulación universitaria 3er ciclo (Doctorado)	
Total	

71. Situación laboral de las usuarias durante 2008 en el momento de ingresar al recurso

Cantidad de usuarias	
Inactiva	
Búsqueda activa de empleo	
Ocupada	
Ocupada en empleo protegido	
Otra situación _____	
Total	

72. Número de usuarias durante 2008 según Parentesco con la persona agresora

Cantidad de usuarias	
Cónyuge / pareja	
Ex-cónyuge /ex-pareja	
Familiar ascendente	
Familiar descendiente	
Otro familiar _____	
Total	

73. Número de usuarias durante 2008 según Sexo de la persona agresora

Cantidad de usuarias	
Varones	
Mujeres	
No se sabe	
Total	

74. Vías de acceso al recurso de acogida durante 2008

Cantidad de usuarias	
Ertzaintza	
Policía Municipal/local	
Servicios Sociales de base	
Servicio de Urgencias Sociales del Ayuntamiento	
Otro _____	
No se sabe	
Total	

75. ¿Cuántas mujeres usuarias han ingresado al recurso tras su paso por otro recurso de acogida?

76. Vías de salida del recurso de acogida: ¿Qué itinerario siguieron las usuarias al finalizar la estancia en el recurso de acogida?

	Cantidad de usuarias
a. Se les deriva a otro recurso de acogida	
Piso de acogida	
Centro de Acogida	
Otro recurso de acogida _____	
b. Vuelve a domicilio propio	
c. Se traslada a un nuevo domicilio propio	
Alquila / compra nueva vivienda en mercado libre	
Accede a vivienda mediante programa público (VPO, conmuta, otro _____)	
Comparte vivienda de alquiler	
d. Se traslada a vivir a casa de familiares / amistades	
e. Abandonan voluntariamente el recurso de acogida por otro motivo	
f. Se les obliga a abandonar el recurso de acogida por incumplimiento de obligaciones	
g. Otro _____	
Total	

76.1 Lista de motivos de abandono voluntario: _____

76.2 Lista de motivos de expulsión del recurso durante 2008: _____

77. Situación laboral de las mujeres en el momento de la salida del recurso:

	Cantidad de usuarias
Inactiva	
Búsqueda activa de empleo	
Ocupada	
Ocupada en empleo protegido	
Otra situación _____	
Total	

78. ¿Considera necesario hacer cambios y/o adaptaciones en la organización y provisión de servicios para responder mejor a las necesidades de las usuarias? Sí No

78.1 Si la respuesta es sí, ¿cuáles? _____

79. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a las usuarias y la atención a las mismas?

SATISFACCIÓN DE USUARIAS

80. ¿Existe sistema de recogida de opinión y/o valoración del recurso por parte de las usuarias? Sí No

Si la respuesta es sí,

80.1 Describa los resultados de las valoraciones de las usuarias durante el 2008 (preferentemente los datos cuantitativos si los hubiera, o bien, descripción cualitativa de los resultados)

80.2 ¿Se ha hecho modificaciones en los procedimientos, equipamientos y/o servicios habituales del recurso de acogida a partir de las sugerencias o necesidades expresadas por las usuarias?

- No, porque no han expresado necesidades ni sugerencias
 No, porque no ha sido posible realizar esas adaptaciones/modificaciones
 Sí

80.2.1 Si la respuesta es sí, indíquenos qué cambios:

81. ¿Han expresado las mujeres de manera informal necesidades o sugerencias respecto al recurso de acogida?

- Sí No

Si lo han hecho,

81.1 ¿Se han puesto en práctica algunas sugerencias o realizado adaptaciones? Sí
 No

81.1.1 Si la respuesta es sí, ¿cuáles? _____

82. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera realizar sobre la valoración de las necesidades de las usuarias o de las necesidades expresadas por ellas?

(A completar por entidad evaluadora)

Fecha de recepción del cuestionario:

FICHA B



Encuesta sobre la respuesta institucional ante las necesidades de acogida de las mujeres víctimas de violencia doméstica en la CAPV

Esta encuesta está dirigida a los servicios responsables de la atención a las víctimas de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico de Ayuntamientos, Mancomunidades y Cuadrillas de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Tiene por objetivos conocer los procesos de atención a las mujeres víctimas de violencia, en particular respecto a sus necesidades de acogida, así como detectar necesidades y áreas de mejora.

Para facilitar el uso, el cuestionario tiene espacios predefinidos para cada respuesta, en formato de formulario de Word. Por favor, asegúrese de guardar los archivos en su ordenador y guardar las respuestas antes de reenviarnoslos por correo electrónico.

Si tiene dificultades para responder el cuestionario directamente en el archivo, por favor comuníquese con nosotras para que le enviemos otra versión del documento que considere más conveniente; si le resulta más cómodo también puede imprimirlo y completarlo en papel, y enviarlo por fax o correo postal a la dirección indicada más abajo. Le rogamos que nos remita el cuestionario antes del día 20 de octubre.

Los datos que se recojan en el presente cuestionario sólo se utilizarán a nivel agregado y dentro del ámbito de la presente iniciativa. Serán tratados con la más estricta confidencialidad.

Finalmente, conviene realizar una aclaración terminológica respecto al objeto de estudio:

A lo largo de la evaluación, y de acuerdo con la terminología propuesta por la Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional⁶, se usa el término maltrato doméstico sobre las mujeres o violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico para referirse a la violencia física, psíquica, sexual o de otra índole que se ejerce de forma continuada contra la mujer en el marco de una relación familiar y/o afectiva actual o previa, con el fin de someterla, dominarla y mantener una posición de autoridad y poder en la relación, y que tenga o pueda tener como resultado sufrimiento o daño en su salud física o psíquica. El maltrato doméstico es producido mayoritariamente por hombres contra sus parejas o exparejas, pero también por otros familiares. Y es este tipo de violencia ejercida contra las mujeres el objeto de estudio de la presente evaluación.

Para realizar cualquier consulta o resolver las dudas que pueda tener durante la realización del cuestionario, no dude en contactar con las personas abajo indicadas.

Desde ya, muchas gracias por su colaboración.

Infópolis 2000 SL

Personas de contacto: Verónica Heilborn / Silvia Pineda

Teléfono: 94 415 09 76 Fax: 94 416 80 81

C/Torre 6, 2º. CP 48005 - Bilbao

E-mail: veronica@infopolis.es

⁶ “La violencia contra las mujeres. Propuestas terminológicas” Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional para la mejora de la atención a las víctimas de violencia doméstica y maltrato sexual.

FICHA DE ALCANCE DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

En esta ficha se recoge información general sobre su entidad y la respuesta a las necesidades de acogida y atención a las mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico⁷.

Si necesita ampliar sus respuestas o aclarar aspectos que considere relevantes, por favor utilice el cuadro para observaciones y comentarios que hay al final de cada apartado.

DATOS GENERALES

1. Tipo de entidad: Ayuntamiento Mancomunidad / Cuadrilla

2. Nombre de la entidad: _____

Si es Mancomunidad / Cuadrilla:

2.1 Población total a la que atiende _____ habitantes

2.2 Indique los Municipios integrantes _____

3. Área o Departamento - responsable de la atención a víctimas de violencia contra las mujeres - que cumplimenta esta Ficha: _____

(Ej. Servicios sociales de base, Igualdad, Mujer, Inserción social, etc.)

4. Número de casos de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico gestionados en los últimos años y, si se dispone del dato desagregado, número de mujeres víctimas de su pareja o ex-pareja:

	2004	2005	2006	2007	2008
Nº total de casos de violencia contra las mujeres					
Nº total de casos de violencia contra las mujeres cometida por parejas o ex-parejas					

5. ¿Contáis con un Protocolo de acción local coordinada?

Sí No No, pero está en elaboración

Si contáis con Protocolo, o lo estáis elaborando:

5.1 ¿Cuál es su ámbito de actuación?:

el Municipio la Mancomunidad/Cuadrilla varios Ayuntamientos

5.1.1 Si es de la Mancomunidad/Cuadrilla o entre Varios Ayuntamientos:

¿Qué Municipios participan en el protocolo? _____

5.2 ¿Se está aplicando el Protocolo actualmente? Sí No No porque está en elaboración

5.3 Indique qué entidades participan y/o firman el Protocolo de Acción coordinada:

	Servicios Sociales	Mujer	Igualdad	Policía local	Ertzaintza	Servicios de salud	Centros educativos	Juzgados	Otro _____	Otro _____
Entidades que <u>participan</u> en el protocolo	<input type="checkbox"/>									
Entidades que <u>han firmado</u> el protocolo	<input type="checkbox"/>									

⁷ En este estudio la violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico o violencia doméstica incluye tanto la violencia ejercida por familiares como por parejas y ex-parejas, prestando especial atención a estas últimas.

6. ¿Está previsto hacer cambios y/o mejoras en los procedimientos y mecanismos de coordinación interinstitucional? Sí No

Si la respuesta es sí,

6.1 ¿Qué cambios y mejoras? _____

7. ¿Cómo valora el nivel de coordinación interinstitucional en los casos de violencia contra las mujeres?

Asigne un número de 1 al 5 (siendo 1 = bajo nivel de coordinación y 5 = alto nivel de coordinación)

Entidades	Nivel de coordinación
Servicios Sociales	
Mujer	
Igualdad	
Policía local	
Ertzaintza	
Servicios de salud	
Centros educativos	
Juzgados	
Otro _____	
Otro _____	

8. ¿Qué cambios y/o mejoras en los mecanismos de coordinación interinstitucional sugeriría para mejorar la calidad de la atención a las usuarias? _____

9. ¿Hay alguna otra **Observación** que quiera añadir respecto a los Protocolos de Acción coordinada?

PROCESO DE ACCESO A LOS RECURSOS DE ACOGIDA

10. Describa brevemente cómo se procede ante un caso de urgencia en su Municipio o Mancomunidad/Cuadrilla, incluyendo aspectos como:

- los itinerarios que se siguen
- los servicios a los que se recurre
- las entidades que actúan
- las diferencias en los procedimientos dependiendo del momento en que ocurra (madrugada, fines de semana u otros momentos)
- otros aspectos relevantes

11. Valore el nivel de coordinación entre agentes y entidades que intervienen en las derivaciones
 Asigne un número de 1 al 5 (siendo 1 = bajo nivel de coordinación y 5 = alto nivel de coordinación)

Nombre de agentes / entidades que intervienen	Nivel de coordinación

12. ¿Hay algún tipo de acuerdo o convenio firmado respecto a las derivaciones a recursos de acogida?

No

Sí, está incluido dentro del Protocolo de acción coordinada

| 12.1 Aspectos que cubre: _____

Sí, hay un convenio específico firmado con otras entidades y/o recursos de acogida

| 12.2 ¿Con qué recursos de acogida? _____

| 12.3 ¿Quiénes firman el convenio? _____

| 13.4 ¿Qué aspectos cubre el convenio? _____

13. ¿Está previsto hacer cambios y/o mejoras en los procedimientos de derivación? Sí No

Si está previsto hacer cambios:

| 13.1 ¿Qué cambios o mejoras? _____

14. ¿Qué cambios y/o mejoras en los procedimientos de derivación sugeriría para mejorar la calidad de la atención a las usuarias? _____

15. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a los Procesos de acceso a los recursos de acogida?

DATOS DE LAS MUJERES DERIVADAS A RECURSOS DE ACOGIDA

16. Número total de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico que han sido derivadas a recursos de acogida en los últimos años:

	2004	2005	2006	2007	2008
Nº total de mujeres derivadas a recursos de acogida					

17. Número de mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico derivadas a recursos de acogida durante 2008, según tipo de recursos y la titularidad de los mismos:

	Diputación foral	Mancomunidad/ Cuadrilla	Municipio _____	Municipio _____	Municipio _____	Total
Servicio de acogida inmediata						
Pisos de acogida (media-larga estancia)						
Centro de acogida integral (media-larga estancia)						
Otro: _____						
Otro: _____						

18. ¿Habéis tenido algún caso en que se haya denegado la admisión de una mujer en un recurso de acogida?

Sí No

Si la respuesta es sí:

18.1 Número de solicitudes denegadas durante 2008 _____

18.2 Enumere los motivos de denegación _____

19. ¿Se hace seguimiento de las mujeres que han sido derivadas a un Recurso de acogida una vez que finaliza su estancia allí? Sí No

En caso de que se haga seguimiento,

19.1 ¿Quiénes se ocupan de hacer el seguimiento? _____

19.2 ¿En qué consiste el seguimiento? _____

20. Cuando se deriva a una mujer a un recurso de acogida de otro municipio o mancomunidad, ¿aporta la entidad que deriva algún tipo de financiación? Sí No

21. ¿Qué mejoras considera recomendables en cuanto a la financiación de los recursos de acogida?

22. Con respecto a las mujeres víctimas de violencia en el ámbito doméstico, ¿considera necesario hacer cambios y/o adaptaciones en la organización y provisión de servicios de acogida para responder mejor a sus necesidades? Sí No

Si la respuesta es sí:

22.1. ¿Cuáles? _____

23. ¿Considera necesario contar con un recurso de acogida propio en su municipio, mancomunidad o cuadrilla? Sí No

23.1 ¿Por qué? _____

24. ¿Está prevista la creación de un recurso de acogida propio en su municipio, mancomunidad o cuadrilla? Sí No

Si la respuesta es sí,

24.1 ¿Qué tipo de recurso de acogida? _____

24.2 ¿Para cuándo se prevé la creación del recurso? _____

25. ¿Por qué motivos no contáis actualmente con recursos de acogida propios? _____

26. ¿Hay alguna otra **observación** que quiera añadir respecto a las necesidades de acogida y la atención a las mismas?

(A completar por entidad evaluadora)

Fecha de recepción del cuestionario:

ANEXO 2-
INSTRUMENTO 2. ENTREVISTA A PERSONAL
TRABAJADOR Y GESTOR DE LOS RECURSOS

Guión de entrevista a personal implicado en la gestión y funcionamiento de los Recursos de Acogida

- Dificultades encontradas en los procesos de atención a las usuarias de recursos de acogida
- Necesidad de cambios en la organización de los servicios
- La coordinación interinstitucional en la atención a las mujeres víctimas de violencia
- Los servicios que se ofrecen a las mujeres durante la acogida
- La asignación presupuestaria para los recursos de acogida
- Los recursos humanos para la atención a las mujeres: formación, cantidad, nivel de rotación, satisfacción
- Necesidades de las mujeres usuarias que no se pueden atender actualmente, o que necesitan otro tipo de servicios
- Resultados de los servicios de acogida
- Adaptación de las mujeres al salir del recurso de acogida
- La normativa sobre atención a víctimas y recursos de acogida