

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Trabajo Fin de Grado

Estudio de los recursos de intervención psicosocial en violencia de género en Palma de Mallorca

Alumno/a: Marta Marco García
Virginia Plaza Moreno

Director/a: Beatriz Marcos Marín

Zaragoza, diciembre 2013



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

ÍNDICE:

1. Introducción.....	3
2. Capítulo metodológico	5
2.1 Problema de la investigación, objetivo general y objetivos específicos.....	5
2.2 Muestra y métodos de investigación	6
2.3 Procedimiento de la investigación	6
3. Fundamentos Teóricos.....	8
3.1 Conceptualización de violencia de género	8
3.2 Tipos de violencia de género.....	11
3. 3 Condicionantes que pueden llevar a violencia de género.....	12
3. 4 Aspectos históricos	14
3. 5 Legislación	17
3. 6 Consecuencias de la violencia	24
4. Análisis de Resultados	30
4.1 Fichas ilustrativas de los recursos visitados	30
4.2 Análisis críticos de los recursos de intervención.....	44
4.3 Una mirada crítica al futuro de los recursos	59
5. Conclusiones.....	62
6. Recomendaciones.....	64
7. Bibliografía	65
8. Anexos.....	70

1. Introducción

El presente trabajo se inserta dentro del campo de estudios de violencia de género, para ello hemos llevado a cabo una investigación, con la finalidad de conocer el ámbito de intervención psicosocial de violencia, en Palma de Mallorca (Islas Baleares).

Hemos elegido estudiar el área de la Violencia de Género, ya que es un área que a ambas nos despierta interés, un tema que lleva persistiendo desde siglos, pero que desde hace poco tiempo se le está ofreciendo la importancia que requiere.

La finalidad de dicha investigación ha sido conocer en primera persona los recursos que existen actualmente en Palma de Mallorca, y tras realizar entrevistas con los profesionales responsables de cada servicio, que puntos podrían mejorar en su funcionamiento, para conseguir una mayor efectividad en su desempeño, con la finalidad última, de lograr que este tema tan perturbador quede cada vez más erradicado.

El objetivo por tanto de nuestra investigación, es comprender la temática explorada y la dinámica que se desarrolla en diferentes recursos, llevada a cabo por los profesionales (haciendo especial hincapié en los trabajadores sociales).

La importancia de esta investigación supone conocer lo referente a Violencia de Género, y con ayuda de los profesionales de los recursos alcanzar a concretar las mejoras necesarias en este campo. Aportándonos una visión más global del problema y sus soluciones, procurando siempre la erradicación del mismo.

Primero documentándonos sobre el significado de la palabra maltrato, ¿qué es?, y qué tipos, cuáles son los documentos jurídicos propuestos por el

Gobierno para la lucha contra la violencia de género, que recursos dispone la isla...

Tras una recopilación bibliográfica sobre el tema, se ha realizado una búsqueda de los recursos vinculados con esta temática, visitando cada uno de los ellos, entrevistando a los profesionales que desempeñan su trabajo en el mismo, exponiendo su conocimiento y su práctica.

La información recogida ha sido analizada teniendo en cuenta los indicadores que afloran en ella con relación al funcionamiento de los recursos. Elaborando unas conclusiones finales sobre la información analizada.

Como último apartado de la investigación, se exponen recomendaciones referentes a nuevas líneas de investigación tras el presente documento y ante nuevas investigaciones vinculadas a esta temática.

Encontramos la bibliografía y web grafía utilizada a lo largo del trabajo, sirviendo de guía para la elaboración de la presente investigación.

En los anexos del presente proyecto, encontramos las transcripciones de las diferentes entrevistas a los profesionales e información relevante obtenida en los servicios visitados.

2. Capítulo metodológico

2.1 Problema de la investigación, objetivo general y objetivos específicos

El problema de la investigación es el estudio de los diferentes recursos de atención psicosocial en atención a las víctimas de violencia de género, disponibles en Palma de Mallorca. Tras la visita a todos ellos, la recogida de opiniones de los profesionales, analizar críticamente los mismo y sugerir cambios y propuestas de mejora.

Objetivos

General:

- Caracterizar los recursos de intervención psicosocial en atención a las víctimas de violencia de género, disponibles en Palma de Mallorca.

Específicos:

- Describir los recursos existentes en Palma de Mallorca, en atención a las víctimas de violencia de género.
- Recoger opiniones de los profesionales sobre el funcionamiento de los recursos y de la red existente.
- Analizar críticamente el funcionamiento de los servicios, a partir de la observación de la dinámica de los mismos y las entrevistas a los profesionales que laboran en ellos.
- Sugerir cambios y propuestas de perfeccionamiento, teniendo en cuenta las valoraciones y vivencias de los profesionales que los integran.

2.2 Muestra y métodos de investigación

En el presente trabajo Fin de Grado, nos hemos adentrado en la *investigación cualitativa*.

Como *universo* de la investigación; incluimos los recursos de atención psicosocial a víctimas de violencia de género, disponibles en Palma de Mallorca.

Y como *muestra* de la misma; encontramos a los profesionales de los diferentes servicios de atención psicosocial a las víctimas de violencia de género.

A partir de entrevistas abiertas, herramienta con la cual hemos recopilado información a partir de preguntas abiertas, a través de las cuales hemos obtenido información de los profesionales acerca de sus experiencias, valoraciones de los recursos.

Otra herramienta utilizada ha sido la observación, herramienta con la que se obtiene información sobre los modos de funcionamiento de los profesionales en el recurso, las instalaciones físicas de los recursos.

2.3 Procedimiento de la investigación

Para la elaboración de la misma, hemos desarrollado varias fases, la primera de ella ha sido una consulta bibliográfica del tema de la investigación, para conocer más sobre Violencia de Género y los recursos psicosociales disponibles en el plano de la intervención. Continuando con un desarrollo de la fundamentación teórica del trabajo, con la información obtenida tras la consulta bibliográfica.

Tras ello, conocimos los recursos existentes en Palma de Mallorca y contactamos con ellos para llevar a cabo las entrevistas a los profesionales. Desarrollo de las diferentes entrevistas abiertas a los profesionales de los diferentes recursos, la grabación y la observación in situ de cada uno de ellas. Tras el trabajo de campo se transcribieron las diferentes entrevistas, para a posteriori obtener los indicadores en los que basaríamos nuestra investigación.

3. Fundamentos Teóricos

3.1 Conceptualización de violencia de género

El término violencia de género ha permanecido como un fenómeno invisible durante décadas, dejando observar las desigualdades que hay entre hombres y mujeres.

Fue en la segunda mitad del siglo XX cuando las organizaciones feministas comenzaron a dar visibilidad a la situación que muchas mujeres estaban sufriendo. Entre 1975-1985, se declaró *Decenio de la Mujer*, teniendo especial importancia la celebración del Tribunal Internacional de Crímenes contra las Mujeres en Bruselas en 1976, donde los diferentes tipos de violencia cometidos contra las mujeres fueron determinados como crímenes, creándose la Red Feminista Internacional con programas de apoyo y solidaridad. En España, en 1978 cuando se redactó la Constitución Española se recogió en su artículo 15, el derecho de todas las personas a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidas a torturas, ni a penas, ni tratos degradantes. (Constitución, 1978)

A raíz de la creación de esta red Feminista, en 1979 tras numerosas reflexiones, la Asamblea de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer. En 1980 se celebró en México la I Conferencia Mundial de la ONU sobre la Mujer, activándose al año siguiente la Convención para Erradicar la Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Esta Asamblea impulsó toda una serie de medidas legislativas y modificaciones de códigos penales que se han ido implantando en los diferentes países desde entonces. (García, 1994)

En 1993, la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de las Naciones Unidas (1993) considera violencia de género como "Todo

acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer; incluidas las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública o privada". (W. & Q., 2003) En esta declaración se reconoce la violencia como un grave atentado contra los derechos humanos e "insta a que se hagan todos los esfuerzos posibles para que sea universalmente conocida y respetada". (Naciones Unidas, 1981).

En 1995, la ONU, en la IV Conferencia Mundial, declaró que la violencia contra las mujeres o violencia de género constituye un obstáculo para alcanzar los objetivos de igualdad y disminuir el disfrute de los Derechos Humanos y libertades fundamentales.

En 1999, a propuesta de la República Dominicana con el apoyo de 60 países más, aprobaron declarar el 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

La Ley de Protección Integral contra la Violencia de Género de diciembre 2004 (Preámbulo I), considera que esta se *manifiesta como un símbolo brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad. Se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas, por sus agresores, carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión".*

Cuando hablamos de **Violencia de Género**, nos referimos a toda conducta que atenta contra la dignidad e integridad física y moral de las mujeres por el hecho de serlo. Es importante saber que los episodios de violencia no ocurren de forma constante, sino que se agravan con el tiempo y van adquiriendo una intensidad cada vez mayor.

En la actualidad, se desarrollan diferentes actuaciones para erradicarla. Se usan términos como violencia machista, para referirse a la violencia contra

la mujer ejercida por el hombre; y violencia de género, expresión menos concreta y que suaviza la verdadera naturaleza de la violencia contra la mujer. Los términos «violencia familiar» o «violencia intrafamiliar». (Ruiz & Mateo Perez, 2007) en sí comprenden la violencia entre todos los miembros de la familia. De igual modo, desde 1983 también se utilizaba «violencia doméstica» ya que resulta común que la violencia contra la mujer aparezca en el ámbito doméstico. La violencia contra la mujer está ligada a la consideración de la mujer que se desprende de la familia patriarcal. *“La abolición del derecho materno fue la gran derrota del sexo femenino”*. (Alvarez, 2008)

Hace siglos aparecía la familia patriarcal, convirtiendo a la mujer en objeto propiedad del hombre, a quien pertenecían los bienes materiales de la familia y sus miembros. Así, la mujer pasaba de las manos del padre a las manos del esposo, teniendo ambos plena autoridad sobre ella e incluso sobre su vida. De este modo, la mujer estaba excluida de la sociedad, formaba parte del patrimonio de la familia y quedaba relegada a la función reproductora y las labores domésticas. Tras siglos de esfuerzo parece haberse desdibujado pero la realidad, es que continúa existiendo, en ocasiones de manera visible y otra solapada. (Amoros C. , 1990)

Hoy en día, muchos países cuentan con estrategias específicas para combatir la violencia contra la mujer y han modificado su legislación incluyendo leyes, diseñando planes generales y sectoriales para combatirla y promoviendo campañas para interesar a los diferentes ámbitos de la sociedad respecto a este problema.

3.2 Tipos de violencia de género (OMS, 1998)

- Psicológica:

Son aquellas conductas que emplean desvalorización, humillación, coacción o miedo como vehículos de la agresión. Son las amenazas, las exigencias de obediencia, la culpabilidad, la descalificación, etc. Los indicadores físicos de este tipo de violencia incluyen dolores crónicos de cabeza y musculares, desordenes gastrointestinales, arritmias, ataques de pánico, baja productividad laboral, etc.

- Física:

Son los más evidentes por las visibles secuelas que dejan, abarcan cualquier acto no accidental que provoque daño en el cuerpo de la mujer: bofetadas, golpes, magulladuras, fracturas, quemaduras... desgraciadamente un alto porcentaje de estas agresiones desembocan en graves lesiones o incluso en la muerte de las víctimas.

- Sexual:

Cualquier situación en la que se obligue a una mujer a mantener relaciones sexuales no consentidas, independientemente se finalice o no el acto, se considera una agresión.

- Social:

Una táctica habitual de los maltratadores consiste en controlar todo movimiento de la mujer, tanto dentro como fuera del hogar. Poco a poco la aísla de la familia y de los amigos, fuerza una mudanza para alejarla físicamente, e incluso llega a prohibir que les vuelva a ver o mantenga cualquier tipo de contacto.

- Económica:

El control del dinero y de los bienes es otro tipo de maltrato. Aunque la víctima sea económicamente independiente, se le impide tener acceso directo a sus ahorros; también se recurre a la destrucción o privación de toda propiedad, e incluso se le obliga a dejar el trabajo para eliminar cualquier fuente de ingresos.

3. 3 Condicionantes que pueden llevar a violencia de género

Las características del maltrato; cuanto más largo y más grave es menos probabilidades hay de dejar la relación antes aparecerá el temor, la dependencia, la culpabilidad, la baja autoestima, etc., que hacen más difícil abandonarla.

Los recursos materiales y sociales disponibles: la dependencia económica, la falta de recursos, la falta de soporte ambiental, la vergüenza social, etc. Favorecen la continuidad de la relación y hacen más difícil el abandono. (Ferrer, 2003)

Los antecedentes de maltrato en la familia de origen: la exposición de maltrato en la familia de origen podría hacer que el niño aprenda a vivir con la violencia y la considere como algo normal, el porcentaje que provienen de una familia de origen maltratadora está por encima del 20%. (Ferrer, 2003)

Las actitudes de las mujeres: la presencia de actitudes y creencias tradicionales sobre el rol femenino hace a las mujeres más vulnerables a situaciones de maltrato, ya que pueden llegar a pensar que nos normales.

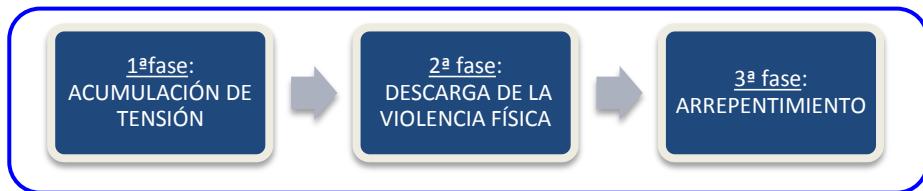
La capacidad para asumir el final de la relación: cuando abandonan una relación abusiva, la mujer vuelve a asumir el control de su vida y recupera

parte de su autoestima, pero también reconoce el fracaso de la elección de pareja y así puede ser una manera de recuperar la autoconfianza.

El miedo: cuando las mujeres deciden acabar una relación de maltrato, muchas veces empieza parte más peligrosa de su vida, el momento en el que sus maltratadores pueden negarse a perder el control de la situación y comenzar la persecución, las conductas de intimidación, y por último de todos los momentos de matarla. (Blanco, Ruiz Jarabo, Garcia de Vinuesa, & Martinez Garcia, 2004).

El ciclo de la violencia: (Alcazar & Gomez Jarabo, 2001)

Walker (1979) descubrió que suele darse un ciclo de violencia típico que cada pareja experimenta a su manera. Este ciclo consta de tres fases bien diferenciadas:



1ª fase: ACUMULACIÓN DE TENSIÓN: Se producen pequeños episodios de violencia verbal, que va aumentando la tensión hasta el máximo, en un proceso que puede durar solo unos días o prolongarse durante años. Es posible que el ciclo de la violencia no vaya nunca más allá de esta fase, no pasando nunca a la violencia física.

2ª fase: DESCARGA DE LA VIOLENCIA FÍSICA: El hombre llega al momento de máxima tensión y descarga esta contra su pareja. Una vez conseguido su propósito (controlar la situación mediante la fuerza), se da cuenta de lo que ha hecho. En ocasiones la mujer necesita ser atendida o huye, pudiendo también intervenir familiares o vecinos de la víctima. Una vez finalizado el ataque, suele darse un período de shock, que incluye negación,

justificación o racionalización de los hechos, no solo por parte del hombre, sino a veces también por parte de la mujer.

3^a fase: ARREPENTIMIENTO: Se trata normalmente de una fase bien recibida por parte de ambos, es el momento en el que la victimización se completa. El hombre pide perdón (las primeras veces), prometiendo no volver a hacer algo así. La mujer a menudo perdoná la agresión, queriendo creer que nunca se repetirá. Poco a poco la tensión se irá incrementando de nuevo, para volver a la primera fase.

Existen tres características fundamentales de este ciclo:

- Cuantas más veces se completa, más se acelera el ciclo.
- La intensidad y dureza de la violencia va aumentando progresivamente.
- Con el tiempo, la tercera fase termina desapareciendo.

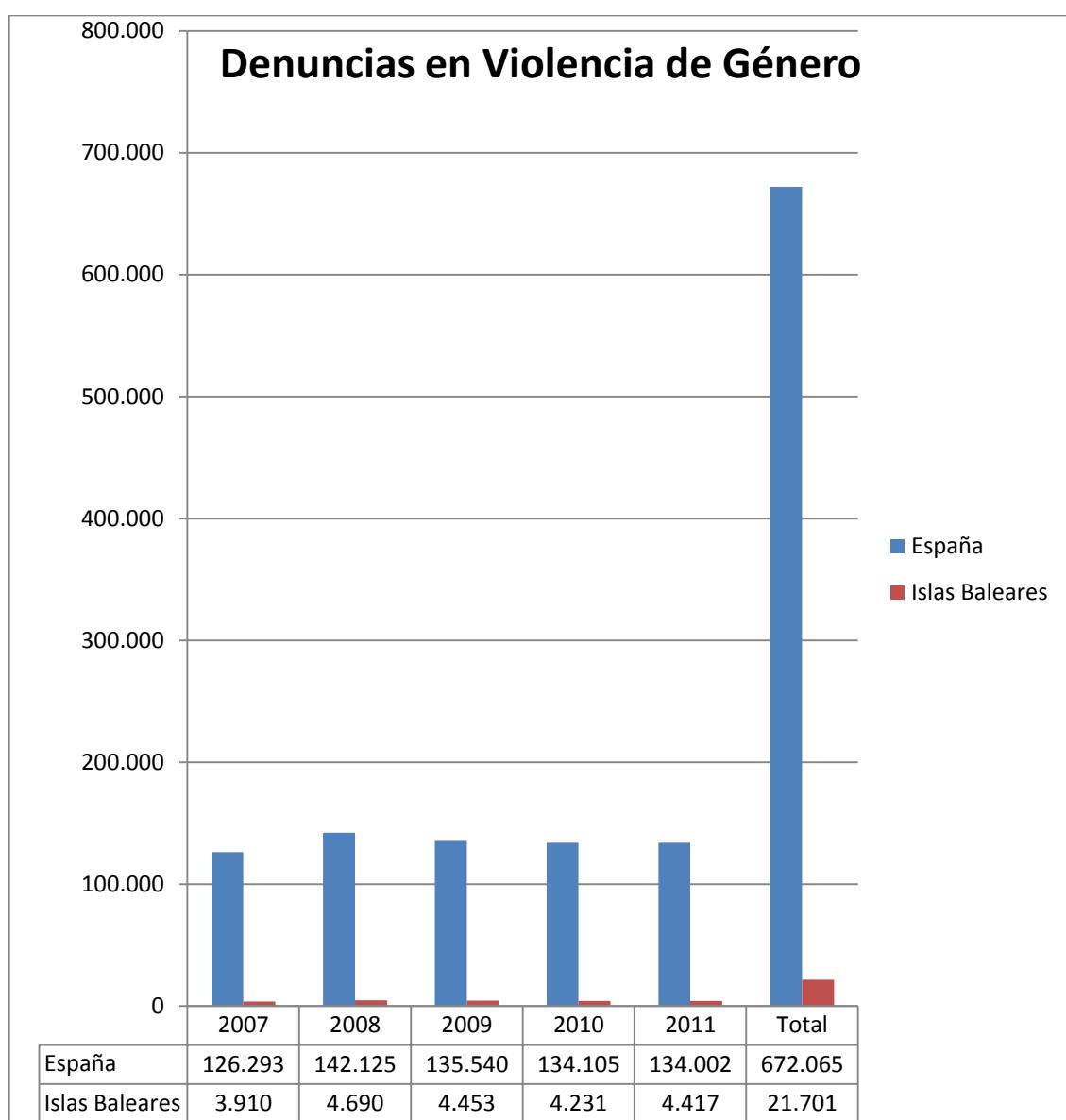
3. 4 Aspectos históricos

Los datos a los que hacemos referencia en éste apartado se han podido observar en la página del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Gracias a esos datos, podemos observar la evolución que han tenido los diferentes casos de violencia de género a lo largo de los años.

Se puede observar la evolución de las denuncias puestas por violencia de género, varía en un porcentaje muy bajo a lo largo de los años. En los datos proporcionados por el Ministerio, se puede observar como en el periodo comprendido entre 2007 y 2011 el número total de denuncias en España ha sido de seiscientas setenta y dos mil sesenta y cinco denuncias contra la Violencia de Género (672.065), siendo en las Islas Baleares un número de veintiún mil setecientas una denuncias (21.701).

Si observamos la evolución de las denuncias a lo largo de los cinco años a los que hace referencia el Ministerio se puede observar como las denuncias se han estado manteniendo en los mismos niveles todos los años, menos en 2008, ya que es cuándo más denuncias se pusieron de los cinco años, un total de ciento cuarenta y dos mil ciento veinticinco (142.125) en España, coincidiendo con el número más alto de denuncias en la Comunidad Autonómica de las Islas Baleares, con un total de cuatro mil seiscientas noventa(4.690).



Elaboración propia con los datos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Ahora vamos a hablar sobre las víctimas mortales que habido debido a la Violencia de Género en los últimos diez años. Al observar la tabla podemos darnos cuenta de que durante este periodo de tiempo la violencia contra las mujeres es muy elevada, y sobre todo las mujeres que mueren a manos de su marido o pareja.

El gráfico nos refleja cómo durante estos diez últimos años las mujeres muertas a manos de su pareja o marido han sido superiores a las 60 mujeres por año. Excepto en el año 2012 que el número de mujeres asesinadas han sido 49, y en lo que llevamos de año 2013 las mujeres víctimas mortales por violencia de género, el número asciende a 30. Aunque siguen siendo muchas, pensamos que se está tomando conciencia gracias a las campañas de prevención que se están realizando, lo que provoca que muchas mujeres puedan luchar contra estas situaciones.



Elaboración propia con los datos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

3. 5 Legislación

Legislación internacional:

Los principales instrumentos internacionales dirigidos a la eliminación de la violencia contra la mujer adoptados tanto por Naciones Unidas como por el ámbito europeo son los siguientes:

- **Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer**, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 18 de diciembre de 1979, ratificada por España el 5 de enero de 1984, y su Protocolo Facultativo de 6 de octubre de 1999, ratificado por España el 24 de julio de 2001.
- **Declaración de 20 de diciembre de 1993, sobre la eliminación de la violencia contra la mujer**
- **La Resolución 52/86 de la Asamblea General de la ONU**,
- **Declaración de Beijing y su Plataforma de Acción**,
- **Resolución WHA 49.25 de la Asamblea Mundial de la Salud declarando la violencia como problema prioritario de Salud Pública**.
- **Resolución de 16 de septiembre de 1997 del Parlamento Europeo sobre Campaña Europea sobre tolerancia cero ante la violencia contra las mujeres** (DOC 6 de octubre de 1997, nº 304).
- **Decisión 293/2000/CE del Parlamento Europeo y del Consejo**, de 24 de enero de 2000, por la que se aprueba un programa de acción comunitario (programa Daphne I) (2000-2003) sobre medidas preventivas destinadas a combatir la violencia ejercida sobre los niños, los adolescentes y las mujeres.
- **Decisión 2001/51/CE del Consejo de 20 de diciembre de 2000**, por la que se establece un programa de acción comunitaria sobre

estrategia comunitaria en materia de igualdad entre hombres y mujeres (2001-2005).

- **Resolución de 13 de marzo de 2002 del Parlamento Europeo sobre Mujeres y Fundamentalismo** (DOC 27 de febrero de 2003, nº 47-E)
- **Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa** (2002) 5. sobre la protección de las mujeres contra la violencia (adoptada el 30 de abril de 2002).
 - **Decisión 803/2004/CE del Parlamento Europeo de 21 de abril de 2004** por la que se aprueba un programa de acción comunitario (2004-2008) para prevenir y combatir la violencia ejercida sobre los niños, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo (programa Daphne II).
- **Decisión 848/2004/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004**, por la que se establece un programa de acción comunitario para la promoción de las organizaciones que trabajan a escala europea en el ámbito de la igualdad entre hombres y mujeres.
- **Informe anual de la Unión Europea sobre los derechos humanos 2004** aprobado por el Consejo de la Unión Europea el 13 de septiembre de 2004.
- **Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de febrero de 2006**, sobre la situación actual en la lucha contra la violencia ejercida contra las mujeres y futuras.
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Decisión 779/2007 del Parlamento Europeo de 20 de junio de 2007** por el que se establece para el periodo 2007-2013, un Programa específico para prevenir y combatir la violencia ejercida sobre los niños, los jóvenes y las mujeres y proteger a las víctimas y grupos de riesgo (programa Daphne III) integrado en el programa general "Derechos fundamentales y justicia".

En nuestro país, el aliento de dichos compromisos y recomendaciones internacionales ha generado avances legislativos en materia de violencia contra las mujeres. Desde 1989 se han introducido modificaciones en el Código Penal con el propósito de responder a la deficiente protección de los miembros del grupo familiar frente a las conductas agresivas de los miembros del mismo, desarrollándose de manera paulatina modificaciones sustantivas destinadas a aumentar la protección de las víctimas de malos tratos.

Previamente a la aprobación de leyes específicas, fueron elaborados Planes contra la Violencia doméstica y de género.

- El I Plan de Acción contra la violencia doméstica fue aprobado por el Gobierno en 1998 y tuvo vigencia hasta el año 2000.
- En el año 2001 y con vigencia hasta 2004, se aprobó el II Plan de actuación contra la violencia doméstica.

Durante los últimos años se han producido avances legislativos significativos en materia de violencia contra las mujeres que han culminado con la aprobación de una ley integral que recoge una respuesta global para combatir contra esta problemática.

Legislación nacional:

- **Constitución Española.** Art.1, Art. 14.
- **Ley 35/1995, de 11 de Diciembre,** de Ayuda y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual.
- **Ley 27/2003, de 31 de julio,** reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica.
- **Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre,** de Medidas Concretas en materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de Extranjeros.

- **Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre**, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre**, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
 - **Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre**, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
 - **Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre**, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
 - **Real Decreto 237/2005, de 4 de marzo**: de la Delegación Especial del Gobierno contra la Violencia sobre la Mujer.
 - **Real Decreto 515/2005, de 6 de mayo**, por el que se establecen las circunstancias de ejecución de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad y de localización permanente, de determinadas medidas de seguridad, así como la suspensión de la ejecución de las penas privativas de libertad.
 - **Real Decreto 1917/2008** por el que se aprueba el programa de inserción socio laboral para mujeres víctimas de violencia de género.
- **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo**, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.

Asimismo, serán tenidos en consideración para la formulación de la presente estrategia de intervención, los **Planes nacionales vigentes que tengan relación con esta problemática**:

- Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género 2007-2009
- Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración, 2011-2014
- Plan de Atención y Prevención de la Violencia de Género en Población Extranjera inmigrante, 2009-2012

- Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, 2008-2011
- Plan Estratégico Nacional de Infancia y Adolescencia, 2013-2016
- Plan Integral contra la trata de Seres Humanos con fines de explotación sexual, 2009-2012
- Plan de Acción para las mujeres con discapacidad, 2007
- Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España, 2008-2010.

Legislación autonómica:

- **Ley 12/2006 de 20 de Septiembre para la mujer; el capítulo VI está dedicado a la Violencia de Género;** En esta ley se establece:
 - Las administraciones públicas tienen que establecer medidas para prevenir la violencia de género, promoviendo la investigación de las causas que la provocan, realizando campañas de sensibilización, potenciando la formación específica de los profesionales y ofreciendo programas de mediación familiar especializada para resolver conflictos que pudieran surgir en situaciones de crisis o ruptura familiar.
 - La administración pública de las Islas Baleares, tiene que ofrecer asistencia jurídica y psicológica especializada a las víctimas de violencia de género, esta asistencia tiene que ser gratuita cuando se acrediten insuficientes recursos. Así mismo, el Gobierno de las Islas Baleares, tiene que crear o acordar la integración de la administración autonómica en consorcios u otras figuras jurídicas con otras administraciones públicas o instituciones públicas o privadas, con el fin de luchar contra la violencia hacia la mujer.
 - El Gobierno de las Islas Baleares puede acordar la personación de la administración, mediante la Abogacía de la comunidad Autónoma de las Islas B. o de abogados colegiados, habilitados a tal efecto, en los

juicios penales por violencia contra las mujeres, en especial en los que se cause la muerte o lesiones graves a mujeres residentes en las Islas Baleares, siempre de acuerdo con el que establece la legislación procesal.

- La Administración de la Comunidad Autónoma tiene que adoptar protocolos de actuación con finalidad garantizar una actuación coordinada y eficaz de los órganos y entidades que intervengan o prestan asistencia en los supuestos de maltratos.
- Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, tienen que velar porque la mujer víctimas de maltratos que hayan tenido que abandonar su domicilio tenga acceso preferente a las viviendas sociales o, si caso, tengan preferencia en la percepción de una prestación económica específica para el alquiler de una vivienda cuando no dispongan de recursos propios suficientes.
- Las administraciones públicas tienen que adoptar sistemas especiales de protección a las víctimas de maltratos en aquellas situaciones en que se presuma que pueda ser objeto de un grave riesgo físico.
- El personal de los centros y servicios sanitarios y de servicios sociales tiene que informar a la administración competente sobre los hechos que puedan suponer la existencia de situaciones de violencia o de riesgo de violencia contra las mujeres (sobre todo poner en conocimiento IBdona). Además, en los conciertos que subscrivan con entidades privadas para la prestación de asistencia sanitaria y servicios sociales se tienen que recoger expresamente estas obligaciones de comunicación y denuncia.
- El personal responsable de los centros escolares, los consejos escolares y el personal educativo están obligados a comunicar a la administración competente los hechos que puedan suponer la existencia de situaciones de violencia o de riesgo de violencia contra las mujeres. Además en los conciertos educativos con titulares de centro privados se tienen que

recoger expresamente estas obligaciones de comunicación, denuncia y colaboración

- Las administraciones públicas de las IB tienen que establecer las medidas dirigidas a reeducar las personas agresoras, ofreciendo asistencia y tratamiento específicos como manera de prevenir nuevas conductas violentas.
- **Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las Islas Baleares.**

Impulsado por el Gobierno Balear mediante el Instituto Balear de la Mujer (IBD), que, con el objetivo de mejorar la coordinación entre las instituciones y las entidades implicadas en la protección y la asistencia a mujeres en situación de riesgo o víctimas de violencia machista y de agresiones sexuales, y establecer unas pautas de actuación homogéneas para toda la comunidad autónoma de las Islas Baleares que redunden en beneficio de la atención, propone la creación de nuevas estructuras para toda la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Se prevé que recaiga sobre el Ayuntamiento de Palma la creación de un Centro Municipal de Recepción, Intervención y atención integral en Violencia Machista.

Es importante que el texto haga especial referencia en la detección y la prevención de futuros casos de violencia machista y al hecho de que la firma compromete a las entidades e instituciones implicadas a mantener los servicios de atención a las víctimas —que hasta ahora no estaban garantizados en las Islas por ninguna ley.

- **Ley 23/2006 del 20, de capitalidad de Palma del 20 de diciembre;**
Al artículo 102, indica que el Ayuntamiento de Palma tiene que promover

todas las acciones y todos los servicios que faciliten la integración de la mujer a la sociedad y que eviten la discriminación por razón de sexo.

- **II Plan para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre 2012-2014:** Aprobado el 31 de mayo de 2012 en el Pleno del Ayuntamiento de Palma. Este fue el Plano sucesor del Plan municipal para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres del 29 de marzo de 2007.

Este II Plan de Igualdad quiere contribuir a consolidar las líneas de trabajo comenzadas en materia de prevención de la violencia, la profundización de los mecanismos de participación y la mejora de la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y aquellas que se encuentran en mayor dificultad, entre otros.

Así el Plan fija sus ejes estratégicos en el de una ciudad sin violencia. Esto se desarrolla en tres objetivos: Garantizar una atención integral a las víctimas de violencia de género y a sus hijos e hijas; mejorar la sensibilización y corresponsabilidad social en la prevención de la violencia de género a través del Pacta Palma; e intervenir de forma integral y en red en el fenómeno de la prostitución al ámbito municipal.

3. 6 Consecuencias de la violencia

El maltrato tiene importantes repercusiones en la salud y el bienestar de las mujeres a corto y largo plazo, poco a poco van socavando en la salud y su energía y confianza, afectando a la salud física y psíquica de ellas y de los menores. Las secuelas persisten hasta mucho después que la relación con el maltratador haya terminado. (Palma, 2009)

Desde el punto de vista físico, las consecuencias son: (Plazaola Castaño, Ruiz, & Chin, 2004).

Más vulnerabilidad a la enfermedad, a causa del constante estado de estrés al que están sometidas las víctimas, el sistema inmunológico y neurohormonal se debilita gradualmente, favoreciendo tanto la aparición de diferentes enfermedades como el empeoramiento de los existentes.

La lesión, se producen lesiones de todas las maneras (hematomas, arañazos...), la mayoría se encuentran en la cabeza, la espalda y el pecho, a causa de que el agresor dirige sus agresiones a estas zonas porque cuando la mujer salga a la calle no se le verán las marcas de la agresión.

Síntomas ginecológicos, las mujeres tienen menstruaciones irregulares o dolorosas, síndrome premenstrual, inconvenientes o dificultades en un examen pélvicos y dolores pélvicos.

Maltratos durante el embarazo, es un periodo delicado para la mujer y el feto, y en muchos casos representa el comienzo o el aumento de los maltratos contra la mujer. Las consecuencias derivadas de los maltratos pueden llegar y perdurar en el feto, por otro lado se pueden producir embarazos no deseados por la negativa del maltratador a perder medidas contraceptivas.

Muerte, la víctimas muere en manos del agresor en la mayoría de los casos durante el proceso de separación o durante los meses posteriores.

Desde el punto de vista psicológico: (Plazaola Castaño & Perez Ruiz, 2004)

Conductas de ansiedad extremas, la ansiedad y el miedo son reacciones normales durante el peligro. Por eso no es de extrañar que las mujeres

maltratadas presenten síntomas de ansiedad. La violencia mezclada con periodos de arrepentimiento y calma, provoca en la mujer una respuesta de alerta y susto permanente. Algunas veces para reducir estas situaciones de ansiedad se recurre a la ingesta de tranquilizantes que si al principio son facilitados por los profesionales, con el paso del tiempo y la cronicidad del maltrato es frecuente que la mujer lo haga habitualmente, y puede llegar a la ingesta de alcohol.

Depresión, pérdida de autoestima y sentimientos de culpa, cuando la mujer está inmersa en el ciclo de la violencia cree que la conducta del agresor depende de su comportamiento, se siente responsable e intenta una y otra vez cambiar las conductas del maltratador. Intenta controlar la situación por medio de una estrategia de “negociación” que le permita manejar la agresividad del hombre. Cuando la mujer ve que sus expectativas fracasan de manera reiterada, desarrolla sentimientos de culpabilidad y de fracaso, y es más se siente culpable por no ser capaz de cambiar y por sus conductas para evitar la violencia: mentir, ocultar el acto violento, encubrir al agresor, etc.

Las agresiones psicológicas transmiten la idea de que no es importante, que no es capaz de hacer cosas autónomamente, ya que se utilizan para castigar comportamientos que el agresor cree inadecuados o molestos.

Trastorno de estrés postraumático, aparece cuando las personas son sometidas a una situación de estrés en que se encuentran superadas y sin salidas o con amenazas de muerte, se manifiesta de la siguiente manera:

- síntomas de repetición reviven una y otra vez los episodios traumáticos con una respuesta fisiológica
- síntoma de evitación evitan hablarlo, experimentan una sensación de distanciamiento respecto a los otros de una pérdida de interés por la persona
- respuesta de alarma exagerada, tienen dificultades para dormir y concentrarse, se muestran irascibles y están en alerta constantemente.

Con esta sintomatología se provoca una sensación de pérdida de control que causa problemas de adaptación a la vida cotidiana.

- Disfunciones sexuales, la pérdida de interés por el sexo y el rechazo a las relaciones sexuales, son otras consecuencias de violencia doméstica, es más, cuando se producen agresiones sexuales en la pareja se pueden originar disfunciones sexuales como el anorgasmia (pérdida del orgasmo) o el vaginismo (dificultades para la penetración).
- Trastornos psicosomáticos, los maltratos crónicos provocan en la víctima diferentes tipos de trastornos, caída del cabello, fatiga, problemas intestinales...
- Suicidio, para algunas mujeres la experiencia del maltrato es tan dura y ven tan pocas posibilidades de salir de la situación que llegan a tentar sobre su propia vida.

Desde el punto de vista social y familiar: (Plazaola Castaño, Ruíz, & Chin, 2004)

Consecuencias sobre el trabajo, Una de las principales consecuencias en el trabajo es la dificultad para acceder a un lugar de trabajo o a la formación a raíz de la negativa del hombre que la mujer desarrolle actividades remuneradas o no fuera de casa. Además, las mujeres víctimas de violencia aceptan cualquier tipo de trabajo y en condiciones que otras personas no lo harían para salir, aunque sea por un tiempo limitado, del ambiente de violencia. Por otro lado, como consecuencia del maltrato que sufren, disminuye el rendimiento laboral, cosa que puede llegar a ocasionar la pérdida de la ocupación.

Victimización secundaria o revictimización, la exposición pública del que ha pasado y la culpabilización por las consecuencias hacen que aumente todavía más el trauma de estas mujeres.

Consecuencias económicas, se detecta una carencia de autonomía económica y un control de los gastos por parte del agresor, el cual incluso se apodera de los bienes de la mujer.

Aislamiento social, la vergüenza experimentada puede traer a ocultar el que ha pasado, y los límites que el maltratador establece para evitar contactos con la familia y con las amistades provocan que la mujer quede recluida en casa y que dependa del agresor como única fuente de "refuerzo" social y material, que a la vegada aumenta el control sobre ella. Por otra banda, en las situaciones de violencia en que la mujer rompe la situación abusiva y se separa del agresor aparecen inmediatamente numerosos factores de estrés añadidos a una situación ya complicada:

- Cambio de domicilio, al menos temporal, mientras se solucionan los trámites legales, puesto que el agresor solo negarse a abandonar el domicilio conyugal. Este cambio de residencia implica para los niños y para la mujer un cambio de centro escolar y de entorno comunitario, con todas las pérdidas que esto comporta: adaptarse a las nuevas amistades, nuevos horarios, currículum escolar, conocer nuevos profesores y profesoras, etc.
- Adaptación a la nueva situación familiar: la madre tiene que responsabilizarse de las normas y disciplinas. Además, no tiene tiempo libre por la sobrecarga de obligaciones familiares.
- Incumplimientos de las medidas provisionales previas o cautelares con relación a la custodia de los niños menores, pensiones de alimentos; incumplimientos de las órdenes de alejamiento que afectan gravemente la estabilidad emocional de la mujer y la estabilidad familiar.

- Régimen de visitas que no siempre se cumplen.
- Mantenimiento del vínculo con el agresor mientras los hijos e hijas llegan a la mayoría de edad.
- Poca información a los menores sobre el proceso de separación.

En que la mujer rompe la situación abusiva y se separa del agresor aparecen inmediatamente numerosos factores de estrés añadidos a una situación ya complicada.

4. Análisis de Resultados

4.1 Fichas ilustrativas de los recursos visitados

A continuación se expondrán los recursos visitados, ofreciendo una breve descripción, el perfil de usuarios que atienden, los requisitos de acceso al servicio y los servicios que presenta cada uno de ellos.

4.1.1 Policía Local

4.1.2 Piso de Acogida a mujeres y sus hijos; Palma de Mallorca

4.1.3 IRES; Servicio de asistencia psicológica a víctimas de violencia de género.

4.1.4 Servicio de atención integral a víctimas de violencia de género.

4.1.4.1 Ires, proyecto Mentorías; atención psicosocial para hijos e hijas de víctimas de violencia de género.

4.1.4.2 Servicio municipal de atención a personas maltratadoras dentro del ámbito de la relación de pareja.

4.1.4.3 Servicio de atención social integral para las víctimas de violencia de género.

4.1.5 Servicio de teleasistencia móvil; Cruz Roja

4.1.6 Oficina de atención a las víctimas del delito

4.1.7 Instituto Balear de la Mujer (IBD)

4.1.8 Servicio 24 horas

4.1.9 Servicio de emergencia 112

4.1.1 POLICIA LOCAL

Descripción del servicio:

Tiene como objetivo principal mejorar la asistencia a las víctimas de delitos, informarlas de sus derechos y de los servicios de la comunidad que pueden ayudarlas.

Perfil de usuarios:

Personas afectadas por una situación de violencia doméstica y de género.

Requisitos de acceso al servicio:

Personas afectadas directa o indirectamente por situaciones de violencia doméstica o de género.

Servicios que presenta: Respuesta de emergencia (092-112)

- Atención a las dependencias policiales: asistencia psicológica inmediata en estado de crisis emocionales; derivación a una terapia psicológica posterior; servicio de intérprete; tramitación preferente de los atestados, juicios rápidos, órdenes de protección y asesoramiento jurídico.

- Asignación de un policía tutor a cada víctima para un seguimiento especializado y personalizado (seguimiento del caso, apoyo a la víctima, coordinación con otros recursos...).

- Evaluación, información, formación y comunicaciones del propio servicio.

4.1.2 PISO DE ACOGIDA A MUJERES Y SUS HIJOS; PALMA DE MALLORCA

Descripción del servicio:

Tiene como objetivo ayudar las víctimas a recuperarse y paliar las consecuencias negativas a través de la recuperación de los recursos y habilidades personales que han quedado bloqueadas por la agresión.

Perfil de usuarios:

Mujeres de cualquier nacionalidad, que hayan sufrido cualquier tipo de maltrato (físico, psíquico o psicológico) y los hijos de estas mujeres.

Requisitos de acceso al servicio:

Mujeres de cualquier nacionalidad, que hayan sufrido cualquier tipo de maltrato (físico, psíquico o psicológico) e hijos de estas mujeres.

Servicios que presenta:

- Sesiones individuales.
- Sesiones grupales: espacios de aprendizaje colectivo y un elemento de ayuda mutua y fuerza para la transformación

4.1.3 IRES. SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLOGICA A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Descripción del servicio:

Es un servicio de atención psicológica dirigida a mujeres que son o han sido víctimas de agresiones (físicas, psíquicas o sexuales). Pretende ayudar a las víctimas a recuperarse y a paliar las consecuencias negativas a través de los recursos y habilidades personales que han quedado bloqueados por la agresión.

Perfil de usuarios:

Mujeres de cualquier nacionalidad, mayores de catorce años que hayan padecido cualquier tipo de maltrato (físico, psíquico o psicológico) o abusos sexuales.

Requisitos de acceso al servicio:

Para acceder al recurso la forma de entrada es directa, por teléfono o por correo electrónico o generalmente por la derivación de algún profesional.

Servicios que presenta:

- Sesiones individuales (mínimo de cinco sesiones, máximo de 12). La primera sesión se realiza entre las 24 y las 72 horas después de la demanda.
- Sesiones grupales; espacios de aprendizaje colectivo y de solidaridad, y un elemento de ayuda mutua y manera de transformación.

- Taller socioeducativo; aprendizaje de aspectos sufridos a los largo del maltrato con el objetivo de reparar, así como; autoestima, habilidades sociales, educación para la igualdad y promoción para la salud.

4.1.4 SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Dentro del área de Violencia de Género del Ayuntamiento de Palma existen tres programas, gestionados por IRES.

1. Programa de Atención Integral a Víctimas de VG
2. Programa de Atención de Hijos/as Psicosocial.
3. Programa de Atención a las Personas que Maltratan en la Pareja.

4.1.4.1 IRES; PROYECTO MENTORIES: ATENCIÓN PSICOSOCIAL PARA LOS HIJOS E HIJAS DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Descripción del servicio:

Es un servicio de atención psicosocial dirigido a niños y niñas que sufrido violencia de género en el ámbito familiar, tiene como objetivo principal ayudarlos a identificar modelos maternos y paternos positivos que permiten construir nuevas formas de relación evitando el ciclo de repetición de la violencia, favoreciendo nuevos modelos y patrones de relación basados en la No violencia y en el fomento de la igualdad.

Perfil de usuarios:

Haber padecido las situaciones de violencia de género durante el tiempo de convivencia familiar, el adulto de referencia autorizara por escrito y facilitara la participación del menor al programa y se comprometerá a participar en las actividades propuestas por los adultos.

Requisitos de acceso al servicio:

Directamente o por derivación de un profesional.

Servicios que presenta: A través de este servicio se pretende una intervención a partir de dos ejes principales; la prevención y el apoyo y acompañamiento:

- Prevención, porque a través del trabajo psicoeducativa se pretende evitar la interiorización de roles u formas de relación asociadas a la violencia, y disminución así la posibilidad de repetición de los modelos violentos en la vida adulta del menor.
- Apoyo y acompañamiento que concrete en el trabajo para la contención y el reforzamiento de las habilidades del menor para afrontar el trauma de la violencia. El profesional del servicio asume un rol de mentor o guía, que permite trabajar para ofrecer a los menores un nuevo referente que propicia conductas adultas más adecuadas.
- Trabaja a tres niveles: en grupo, individual e intrafamiliar.

4.1.4.2 IRES; SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS MALTRATADORAS DENTRO DEL ÁMBITO DE LA RELACIÓN EN PAREJA

Descripción del servicio:

Es un servicio municipal de atención psicosocial dirigido a personas que ejercen o han ejercido violencia contra su pareja. Atienden a las personas que presentan alguna dificultad y acuden voluntariamente al programa, porque puedan hacer responsables de sus conductas y de las consecuencias que estas tienen. Tiene como finalidad el trabajar para la eliminación o disminución de las situaciones de malos tratos.

Perfil de usuarios:

Todas las personas mayores de edad que ejerzan o hayan ejercido malos tratos contra su pareja, que quieran cambiar su situación de forma voluntaria, tengan su residencia en el municipio de Palma.

Requisitos de acceso al servicio:

Directamente la persona interesada, solicitando cita previa.

Servicios que presta:

Se ofrece un espacio de asesoramiento y tratamiento para poder trabajar la posibilidad de mejorar el autocontrol, la identificación, la expresión y el control de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación, la empatía con el otro, la autoestima, la comprensión del fenómeno violencia.

La intervención se organiza en:

- Primera atención: información y asesoramiento, se explica a la persona interesada el contenido del programa y se realiza una primera valoración sobre la idoneidad de inculcarlas.
- Entrevistas individuales de acogida y diagnóstico para estudiar la situación y ofrecer ayuda personalizada.
- Tratamiento grupal; con sesiones de dos horas semanales y siempre que se valore la necesidad de sesiones individuales de una hora.

4.1.4.3 SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Descripción del servicio:

Garantizar la atención social de víctimas de violencia de género del municipio de Palma, desde una perspectiva integral y en red de los diferentes recursos y servicios de atención personal.

Perfil de usuarios:

Personas víctimas de violencia de género, profesionales de servicios de información y atención que trabajan con personas víctimas de violencia de género.

Requisitos de acceso al servicio:

Directamente o por derivación de algún profesional.

Servicios que presenta:

- Información, orientación, asesoramiento a víctimas de violencia de género y los profesionales que les atienden, en temas de violencia de género.

- Servicio de acompañamiento; acompañamiento personalizado a las víctimas en las gestiones vinculadas a su situación y a su seguimiento.
- Servicio de teleasistencia móvil: ofreciendo atención seguridad y protección las 24 horas del día a las víctimas con orden de protección, gestionado por cruz roja.

4.1.5 SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL (CRUZ ROJA ESPAÑOLA)

Descripción del servicio:

El servicio de teleasistencia móvil para las víctimas de la violencia de género es, una modalidad del servicio, que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de la violencia de género que cuenten con orden de protección y alejamiento, una atención inmediata, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les pueden sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año, sea cual sea el lugar en que estén.

El servicio es definido en relación con la utilización de tecnologías de comunicación telefónica móvil y de telecolizador a través de un modelo de relación de los usuarios, basado en la profesionalidad, la confidencialidad, la proximidad y la confianza.

Perfil de usuarios:

La población con objeto de este servicio, son personas víctimas de la violencia de género, mayores de edad y residentes en las islas Baleares.

Requisitos de acceso al servicio:

Derivados por los trabajadores sociales de servicios sociales

Servicios que presenta:

- Atención permanente las 24 horas del día 365 días
- Localización geográfica
- Gestión de recursos propios, sanitarios y/o comunitarios convenientes y adecuados en atención de las alarmas.
- Agendas quincenales de seguimiento.
- Asesoramiento y formación respecto a la terminal.
- Grabación de las conversaciones
- Resolución de incidencias técnicas del terminal y seguimiento de estas.
- Servicio de atención a la usuaria para las dudas, consultas o estas.
- Participación en actividades comunitarias complementarias.

4.1.6 OFICINA DE ATENCIÓN A LAS VICTIMAS DEL DELITO**Descripción de servicio:**

Se trata de un servicio de información, orientación y asistencia a las personas que han sido víctimas de un hecho delictivo, tiene cura del cumplimiento efectivo de sus derechos y evita su indefensión.

Perfil de usuarios:

El perfil de personas atendidas en este servicio, son aquellas víctimas de un hecho delictivo. Especialmente aquellas en las que se haya atentado contra su salud física y mental, así como las víctimas de los delitos contra la libertad sexual, muy especialmente a la atención de la violencia de género.

Requisitos de acceso al servicio:

Como requisito de entrada, no es relevante ser víctima directa o indirectamente del delito. Se atienden a las personas que han sufrido el delito

en primera persona pero también a sus familiares o personas a su cargo, que el delito los ha afectado de alguna forma.

Para ser atendidos desde el recurso, puede darse con una cita previa o directamente. También derivados directamente del juzgado de guardia, de servicios sociales, de otros recursos...

Servicios que presenta:

- Información y orientación jurídica general de la víctima para evitar la victimización secundaria.
- La orientación jurídica específica en los casos de las víctimas de violencia doméstica.
- La asistencia psicosocial de las víctimas (con cita previa).

4.1.7 INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER (IBD)

Descripción del servicio:

Es un servicio información, orientación y asesoramiento a las mujeres sobre sus derechos.

Perfil de usuarios:

El perfil de atención son mujeres como requisito de entrada ninguno

Requisitos de acceso al servicio:

No existe ningún requisito de entrada en el servicio.

Servicios que presenta:

- Asesoramiento jurídico civil (contratos de arrendamiento, filiaciones, herencias y sucesiones, desahucios) y penaltis (maltratos, abusos y agresiones sexuales, otros tipos de delitos).
- Administrativos
- Laborales: conciliación de la vida laboral y familiar, despidos, acoso psicológico al trabajo, etc.
- Familia: separación, divorcio, regíos económico de matrimonio, etc.
- Orientación profesional: cursos de formación, itinerarios de inserción, ofertas de ocupación, información sobre creación de empresas.
- Salud: planificación familiar, interrupción voluntaria de embarazo asistencia sanitaria y psicológica, ludopatías, etc.
- Educación: oferta educativa, becas, homologación de estudios, educación adultos.
- Tiempo libre: actividades vacaciones, voluntariado, asociaciones, centros culturales.

4.1.8 SERVICIO 24 HORAS, Servicio de acompañamiento y de atención social telefónica para casos de urgencia por violencia de género**Descripción del servicio:**

El servicio tiene como objetivo dar respuesta social telefónica y acompañamiento presencial a las mujeres que sufren violencia de género y activar los mecanismos y los recursos que son necesarios en cada caso.

Perfil de usuarios:

Mujeres que se encuentren en una situación de emergencia por violencia de género.

Requisitos de entrada:

Mujeres que se encuentren en una situación de emergencia por violencia de género.

Servicios que presenta:

- Complementar los profesionales de los diferentes servicios que se encuentran en situación de emergencia y necesitan la intervención de un servicio especializado de violencia de género.
- Disponer de datos estadísticos para aportar al análisis de la situación de la violencia de género en las Islas Baleares.
- A las mujeres: se les proporciona información, orientación y asesoramiento social; contención y motivación mediante acompañamientos y atención social telefónica; coordinación de recursos; acompañamiento.

4.1.9 SERVICIO DE EMERGENCIA 112**Descripción del servicio:**

El 112 es una ventanilla única en servicios de atención de emergencia al público. El objetivo del 112 es garantizar la movilización rápida y eficaz, de recursos intermediando la coordinación de efectivos, en todo el territorio de las Islas Baleares y en su litoral. El 112 transmite la demanda y la información que

solicita el ciudadano al servicio correspondiente, de acuerdo al plan, procedimiento y protocolo.

Perfil de usuarios:

El perfil de personas atendidas es cualquier ciudadano, visitante u organismo que demande un servicio o consulta al 112.

Requisitos de acceso al servicio:

La atención de la llamada es realizada al centro de emergencias del 112, y como centro coordinador la deriva al organismo correspondiente según la emergencia, siendo esta la que se desplaza al lugar del incidente.

Servicios que presenta:

- El teléfono del 112 permite acceder con facilidad a todos los servicios de urgencia (policía, sanitarios, incendios, salvamento, rescate, protección civil) en casos de desorientación, agresiones, violencia doméstica...
- El 112 dispone permanentemente de un servicio de atención psicológica en crisis que se activa en cualquier situación de emergencia, en la que es necesaria la atención de profesional de la psicología.
- En casos de violencia doméstica, se ofrece a las mujeres información y asesoramiento, apoyo psicosocial y asesoramiento jurídico.

4.2 Análisis críticos de los recursos de intervención

A continuación se presentará el análisis crítico de la información arrojada en las entrevistas a los y las profesionales que integran los recursos investigados. Esta información, ha sido organizada en los Indicadores que han aflorado tras el análisis de las vivencias y valoraciones de los y las profesionales en torno al funcionamiento de los recursos.

4.2.1 Adecuación vs. Inadecuación

Este indicador hace referencia a;

- Expresiones que indican adecuación o inadecuación de los servicios a las necesidades y demandas de las usuarias.
- Expresiones que indican adecuación o inadecuación de los espacios físicos donde se ubican los diferentes recursos.
- Expresiones que indican adecuación o inadecuación de las condiciones materiales y técnicas de los servicios.
- Expresiones que indican adecuación o inadecuación del número de profesionales que intervienen.

Analizando el primero de ellos **expresiones que indican adecuación o inadecuación de los servicios a las necesidades y demandas de las usuarias**. Encontramos que en los once recursos visitados, cinco de ellos hacen mención a este aspecto. El servicio de atención integral a la mujer incluyendo en él, los programas de atención a víctimas de violencia de género, el programa mentories, y el programa de maltratadores, así como el piso tutelado de mujeres.

Estos servicios tras su exploración muestran una adecuada atención a los usuarios, que participan con ellos. Cómo por ejemplo, el programa mentories, la trabajadora social verbalizo;

"se trabajan las consecuencias, se trabajan los objetivos que marcan las personas referentes y luego a partir de aquí se trabaja a nivel grupal".

Esta frase, demuestra que este recurso en concreto está adaptado a las necesidades reales de los usuarios.

Desde el piso tutelado también se verbalizo este aspecto analizar;

"va a entrar pues más o menos pasa o intentamos que pase una semana aquí, que la vamos observando, le vamos informando de cuál es la normativa de convivencia, del centro, y a partir de ahí una vez que la conocemos podemos empezar a plantear un plan de trabajo con ella, junto a orientadores laborales, educadores sociales. "

A partir de esa primera semana, desde la casa de acogida, se adaptan a las necesidades reales de las usuarias, como pueden ser aspectos económicos, psicológicos, de orientación laboral...

Desde Cruz Roja, el servicio de Teleasistencia, tras la entrevista con la profesional de referencia, se detectó cierta ambivalencia en su discurso ya que, aunque se trata de un recursos muy específico, no da respuesta total a la demanda de las usuarias, en muchas ocasiones, necesitan hablar y ser escuchadas, debido a la situación que están atravesando, y desde allí no se ofrece esta demanda específicamente;

"no quita que vengan aquí y te cuenten su vida, fenomenal, pero nuestro trabajo es explicar cómo funciona el teléfono".

Analizando el segundo de ellos; **Expresiones que indican adecuación o inadecuación de los espacios físico donde se ubican los diferentes recursos.**

Encontramos que en los once recursos visitados, tres de ellos hacen referencia a esto.

Tras la exploración llevada a cabo mediante la observación y la transcripción de las entrevistas, muestran tres recursos una negatividad en su respuesta. Concretamente desde la oficina de atención a las víctimas del delito, se pudo observar que no era un espacio apropiado para llevar intervenciones, localizado en una planta baja, sin ventilación, proporcionando cierta sensación de agobio.

En los juzgados, localizamos en la cuarta planta los juzgados de violencia de género, mencionados en varias entrevistas a los diferentes profesionales, expresado que no están ubicado en un lugar apropiado para ello ya que, antes de entrar al juicio, las mujeres tienen que esperar en un cuarto de cristales, a través de los cuales pueden ver a sus agresores antes de entrar a la sala.

Desde la oficina de atención a víctimas de violencia de género se expresó;

"la verdad es que es muy agobiante, pero eso forma parte de que no es un juzgado creado apropiado para ello, el juzgado ya estaba entonces dijeron vamos a poner el juzgado de violencia aquí".

El piso de acogida a mujeres y sus hijos, no está preparado para tener mujeres con más de tres hijos, únicamente existen cuatro habitaciones para ello.

"ahora, tenemos el problema de que justo el lunes entra una chica con tres niños, y solo tenemos una habitación individual, como quién dice, que tiene una litera, entonces lo que hemos tenido que hacer, es mover a una de una habitación grande que solo tiene dos hijos, la vamos a mover, pero ahora veréis que no caben tres, es bastante pequeña, a ver caben caben, pero es incómodo", "te puedes apañar, lógicamente, no es lo más cómodo para estar dos años".

Desde Cruz Roja, la respuesta ante este ápice es ambivalente, el programa que dirige de Teleasistencia, la sede donde se registran las posiciones geográficas del GPS se encuentra ubicado en Madrid, cuando las mujeres pulsan el teléfono, esta sede central contacta con la oficina de Palma y el responsable de Palma con la víctima, perdiendo mucho tiempo.

"Se localiza mediante GPS, ¿vale? Posiciones geográficas y en cualquier momento ellas pueden ser localizadas, y las teleoperadoras están en Madrid". "hace la entrega, le da el alta, pero yo me comunico con Madrid, entonces Madrid se comunica conmigo, yo me comunico con Ibiza, e Ibiza con la usuaria, es un poco lento pero..."

El tercero de ellos; **Expresiones que indican adecuación o inadecuación de las condiciones materiales y técnicas de los servicios.**

De los once recursos visitados, solo dos de ellos hacen referencia al ápice que se ha analizado.

Expresan una respuesta de adecuación de las condiciones técnicas el servicio Mentories, donde se verbaliza una técnica que se lleva a cabo, cómo es la firma de consentimiento de las madres al trabajar con menores.

También ofrecen una respuesta de adecuación desde el piso tutelado, las condiciones materiales y técnicas que se llevan a cabo, muestran una adecuación ya que disponen de técnicas como llevar adelante una Asamblea, con las usuarias del piso, donde se presentan y conocen al resto. Ayudando a mejorar su estado anímico y tranquilizarse, al conocer situaciones similares.

"cuando viene una persona nueva, pues es el momento en el que todas se presenten, que expliquen cómo se llaman, porque están aquí, y que además le explican ellas un poco las normas cardinales de la casa, que son no drogas, no sexo y no violencia".

Haciendo referencia al último; **Expresiones que indican adecuación o inadecuación del número de profesionales que intervienen.**

De las once entrevistas llevadas a cabo, tres servicios hacen mención a ello.

Desde Policía Local, el número de policías tutores que hay (siete) en comparación con el número de expedientes abiertos, no se adecua a la demanda real, y en la mayoría de los casos, no se pueden hacer seguimiento reales de los casos;

"Activos ahora mismo cada uno de ellos puede llevar una media de 40 o 50 expedientes, hacemos acompañamiento al juzgado y al juicio, no siempre porque hay siete policías,".

Desde el programa de atención integral (incluyendo en este los tres programas; Mentories, Maltratadores y el de atención a las víctimas), expresan ambigüedad en su respuesta. La coordinadora del servicio verbalizo;

"siempre puede ser mejorable, nos gustaría tener más profesionales, poder contar con más medios, pero bueno yo creo que en este momento y en el entorno que vivimos creo que es un servicio completo y bien dotado".

Desde el piso tutelado también la respuesta ofrece cierta ambigüedad ya que al hacer referencia a los profesionales que trabajan en el piso, los que ejercen las funciones de educadores sociales, no están titulados para ellos.

"bueno como titulación no somos Educadores Sociales, pero bueno somos monitores por decirlo de alguna manera".

4.2.2 Rapidez vs. Lentitud

Este indicador hace referencia a:

- **Las expresiones que indican una adecuada o inadecuada dinámica en el funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta el tiempo de espera requerido para realizar la intervención con las usuarias.**

De los once recursos visitados, cuatro de ellos, hacen referencia a ellos.

Desde el piso tutelado se expresa positividad ante la dinámica de su servicio, ya que desde el centro, a cada mujer se le asigna un educador referente, para cuando otros profesionales del servicio no se encuentren, puedan recurrir a ellos, siendo de este modo, una dinámica de intervención más ágil.

"Los educadores tenemos asignadas usuarias, y somos educadores referentes, por lo cual cuando la TS no está o cuando no hay ningún otro profesional nosotros trabajamos con ellos más temas de funcionamiento de convivencia pero bueno que ellas sepan que tienen a alguien de referencia con quien hablar".

Desde el programa de maltratadores, se da una respuesta negativa, la dinámica de trabajo que se lleva es larga en el tiempo. Desde que entran los usuarios al servicio, hasta darlos de alta, pueden transcurrir varios años, por lo que muchos se quedan en el camino.

"Porque entre que haces la primera valoración, la primera acogida, luego se forma el grupo, se hace el grupo, y se hace la evaluación tarda un año. Entonces claro es un proceso largo, e incluso en agresores más todavía porque cuando termina el grupo hacemos un seguimiento a los seis meses, se les cita y después se les vuelve a citar al año, de haber acabado el grupo y se les vuelve a citar a los dos años".

Desde Policía Local y la oficina a las víctimas del delito la respuesta es ambivalente, en ambos se expresa, que sus intervenciones son espaciadas en el tiempo, pero al mismo tiempo, tener otro tipo de intervenciones para paliarlo. Poniendo por ejemplo la Policía Local, podrían acompañar a las víctimas a los juicios, pero debido al elevado trabajo, en pocas ocasiones lo realizan, ellos tienen acceso a los atestados, por lo que pueden agilizar la intervención y ponerse en contacto con la víctima y asesorar a la usuaria de los diferentes servicios que pueda interesarle. Puede asistir al juicio y a partir de ahí el tutor asesora del resto de servicios.

"nosotros tenemos acceso a los atestados, por lo que nos ponemos en contacto con ella para saber cómo fue el juicio en el caso de que no le hayamos acompañado al juicio, como fue el juicio, si le han dado orden, bueno necesitamos información también, para saber cómo acabo todo... vale a partir de ahí, el tutor, la asesora, del resto de servicios y se le dan consejos de lo que necesiten".

4.2.3 Fluidez vs. Burocracia

Este indicador hace referencia a;

- Expresiones que indican una adecuada o inadecuada dinámica en el funcionamiento de los recursos, teniendo en cuenta la flexibilidad y viabilidad o por el contrario la rigidez e insuficiente viabilidad, del proceso de intervención.**

De los once recursos visitados, cinco de ellos hacen mención a este indicador:

En el programa Mentories, la intervención es fluida, ya que se trabaja paralelamente con las madres, reforzando el trabajo hecho desde el servicio.

"Osea nosotros tenemos el grupo de niños y el grupo de madres. Los contenidos que se trabajan en un grupo de menores adaptados a la edad de cada uno, lo que se trabaja en los grupos se trabaja paralelamente con la madre, con la finalidad de que claro, esa intervención se hace grupal una vez a la semana, las madres también se lleven pautas parairlas trabajando con el menor y que refuerzen".

En la Oficina de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, se coordinan con otros servicios para optimizar el periodo de trabajo con las mujeres y así evitar duplicaciones en el trabajo con ellas.

En los pisos tutelados para la Violencia de Género, crean una coordinación interna para lograr mejores resultados, cuando la mujer entra, tiene un periodo de observación antes de realizar el plan de trabajo con ella. Como nos comentó la Trabajadora Social:

"Va a entrar pues más o menos pasa o intentamos que pase una semana aquí, que la vamos observando, le vamos informando de cuál es la normativa de convivencia".

Desde la Policía Local, la respuesta es negativa, están obligados por Ley a según las situaciones narradas realizar un atestado, por lo que muchas mujeres, llegan a este recurso en situaciones críticas, porque no conocen el resto de recursos, y se encuentran ante la tesitura de que obligatoriamente se abrirá un atestado y habrá una denuncia interpuesta hacia su pareja o ser derivada a otro recurso:

"Yo no puedo enterarme de una historia de Violencia de Género y no hacer nada, yo ya tengo que escribir porque la ley lo marca así y estoy obligada a ello y luego pasa algo con esa persona, yo lo sabía y no he informado, me van a venir a buscar a mí porque dirán que la policía lo sabía".

Ofrecen una respuesta ambivalente desde el Instituto Balear de la Dona, por un lado disponen de un servicio de acompañamiento las 24 horas, donde

hay un trabajador social y un psicólogo, dando una respuesta más rápida a las usuarias y proporcionando una intervención más fluida. Pero paralelamente desde el IBD, se lleva a cabo un trabajo en red con las diferentes instituciones públicas y el Gobierno de Palma, todo esto coordinado por protocolos. En ocasiones, la excesiva burocracia, hace perder mucho tiempo en las intervenciones reales con las usuarias.

4.4.4 Eficacia vs. Ineficacia

Este indicador hace referencia:

- **Expresiones que indican la presencia de logros y resultados positivos o la insuficiencia en los recursos.**

De los once recursos visitados, tres de ellos hacen referencia a este indicador.

Se puede observar como los servicios referidos a este indicador, intentan potenciar el logro de resultados positivos.

En el servicio de IRES, existe un programa para las personas maltratadoras, donde se trabaja hacia el cambio positivo de la persona que maltrata, propone una serie de sesiones individuales y grupales con una psicóloga, quién influye hacia ese cambio de pensamiento. Como nos contó la coordinadora del programa:

"Es totalmente voluntario, la voluntariedad en ocasiones entre comillas, puede ser por una presión familiar, pero bueno esto se trabaja aquí, y se trabaja la motivación hacia el cambio."

Dentro de IRES tienen otro programa psicológico para mujeres, en él gracias a la actuación de la psicóloga las mujeres pueden darse cuenta de que

la situación en la que se encuentran no tienen por qué sufrirla; además tienen unos cuestionarios que se les ofrecen a las víctimas para valorar la actuación y poder mejorar la intervención y provocar cambios en la vida de estas mujeres. Además nos comentaron que también trabajan de forma grupal:

"Cada psicóloga con sus grupos de usuarias cuando ve que tiene estas cuatro, cinco, seis, mujeres que necesitan reforzar el afecto pues lo trabajamos en el grupal, es mucho más rico, puedes compartir, las mujeres también ven que no son solo ellas las que les pasa eso. Que hay más gente, que se ha recuperado, es mucho más rico y te da mucho más."

En la Policía Local, existe una descoordinación debido a que al tener el mismo servicio aquí y en la Policía Nacional, a veces existen duplicaciones de expedientes, pero como nos contó la jefa del departamento esto es debido a:

"Puede pasar, que eso pasa muy frecuentemente, pues que la víctima un día presenta denuncia en el CNP un día viene aquí, y un día va una patrulla del CNP, un día va una patrulla nuestra, y que haya actuaciones en los dos sitios. Entonces nos ponemos de acuerdo con ellos."

- Expresiones que indican la adecuada o inadecuada optimización de tiempo, espacios y recursos materiales en los servicios.**

De los once recursos visitados, cuatro de ellos hacen referencia a este indicador. A partir de:

En la Oficina de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, ayudan a las mujeres con los trámites requeridos, realizando esta labor con el servicio de acompañamiento. Como nos comentó la Trabajadora Social:

"Porque parecen súper sencillos, pero en ocasiones son súper complicados..."

Desde la Policía Local, observamos que optimizan el tiempo realizando al agresor un cuestionario voluntario, el cual se hace en dos ocasiones, con una serie de preguntas sobre el caso y su ex pareja. Realizándola una patrulla de la calle, lleva un formulario realizado por el psicólogo de la policía. Como nos comentó la jefa del servicio:

"Es un poco más para que él se sienta controlado y vea que la policía está controlando esa orden de protección que realmente sea algo efectivo."

Existe un Programa Informático Estatal, con el cual la Policía Local, Nacional y Guardia Civil para realizar valoraciones de riesgo. Este sistema está regulado por ley, debido a que detrás del programa hay una normativa vigente con la que guiarse. Pero existe una variación, como nos comentó la jefa del servicio de la Policía Local:

"Tú tienes la posibilidad cuando has hecho la valoración y te dice; el sistema arroja un nivel de riesgo bajo, está de acuerdo con ese nivel de riesgo, y si el policía que está haciendo la valoración considera que es más elevado, le pones que no, le pones el nivel de riesgo que tu consideras que tiene y porque, lo tienes que justificar, porque yo no le puedo poner uno medio o alto porque a mí me da la gana, tengo que justificarlo, pero bueno, entonces te deja un poco de margen."

En el piso tutelado de Violencia de Género, realizan la optimización del tiempo teniendo un orientador laboral para los tres centros, esto requiere que el orientador los viernes, acuda al piso tutelado de violencia, y realice con cada mujer un plan de trabajo, para explicarles que deben hacer cada una en su búsqueda de trabajo o de formación. Como nos dijo la Trabajadora Social:

"Orienta porque al final esto es un sitio de paso, y lo que te va a ayudar a salir es la independencia económica."

4.2.5 Protección vs. Desprotección

En este indicador se hace referencia a;

- **Expresiones acerca de los niveles de protección que los recursos pueden ofrecer y garantizar a las mujeres.**

De los once recursos visitados, cuatro de ellos hacen referencia a este indicador.

Expresan fluidez en sus intervenciones desde el IBD, el servicio 24 horas y el piso tutelado, en ambos se expresa que es una intervención que proporciona protección con las usuarias. Desde el servicio veinticuatro horas, existe un servicio de atención veinticuatro horas, para situaciones de urgencia, de exclusividad para violencia de género, desde el que se valora el caso, y avisa al servicio para prestarle el recurso, se la encamina tanto presencial como telefónicamente.

Da una respuesta negativa desde Cruz Roja, como se ha hecho referencia en el análisis del indicador adecuación e inadecuación de los servicios, este servicio de Teleasistencia también llamado Atempro, hay una excesiva burocratización, el teléfono proporciona una medida de protección, pero el servicio se gestiona desde Madrid, y cuando se realizan las pulsaciones, es allí donde se registran y desde Madrid a Palma, es decir, desde Palma el trabajo que se hace es de mediador, entre Madrid y Palma perdiendo tiempo en la intervención.

"Dar esta medida de protección, no para que te sientas controlada, sino para que te sientas segura es como hacer de mediador, porque se gestiona el servicio desde Madrid pero claro, supongo que por transferir, no sé, es una manera de hacerlo más rápido... sí que ves que se pierde tiempo, yo por ejemplo llevo todo Baleares, pero claro, si hay una usuaria en Ibiza, Cruz Roja Ibiza, le hace la entrega, le da el

alta, pero yo me comunico con Madrid, entonces Madrid se comunica conmigo, yo me comunico con Ibiza, e Ibiza con la usuaria, es un poco lento pero..”

4.2.6 Seguridad vs. Inseguridad

En este indicador se hace referencia a;

- **Expresiones que indican vivencias de seguridad o inseguridad con relación a las posibilidades de continuidad o discontinuidad de los recursos en condiciones de crisis.**

De los once recursos visitados, siete de ellos hacen referencia a este indicador. A partir de:

Dentro de éste indicador se puede observar cómo la crisis provoca una disminución de la aplicación de ayudas.

En el caso de la oficina de atención a las víctimas, hay un escaso número de profesionales para ayudar a las mujeres maltratadas. Como nos comentaron:

“Puede que eliminan el papel de la psicóloga”

En el Servicio Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento, se realizó hace un tiempo el taller de arte terapia, el cual proporcionaba una relajación para las mujeres que lo solicitaron, el problema fue que al estar subvencionado solo se pudo realizar mientras había dinero, como nos comenta:

“Cuando se acabó esa subvención se acabó el taller, es una pena, porque era bastante como novedosa.”

También podemos ver cómo desde el Servicio Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, nos explicaron como en estos tiempos de crisis muchos de los recursos que tenían las mujeres estaban desapareciendo, como

ayudas económicas o pisos tutelados donde poder refugiarse hasta encontrar trabajo y otro piso propio.

En la Policía Local, el número de tutores no es correlativo con el número de denuncias a las que se enfrentan cada día. Como nos comenta:

"El sistema está bien, la idea también, tener un tutor de referencia que te ayude, que tú le puedas preguntar, pero claro el ratio, osea los números de personas por policía es muy elevado."

La Policía Local tiene una seguridad gracias a una carta de compromisos donde se establece lo que hacen y a lo que están comprometidos.

En el marco de las viviendas protegidas, desde que comenzó la crisis nos comentaron que se habían erradicado varias, las más sonadas eran Palma Habitada y el piso puente. En lo único que se les beneficia es que en el Ibavi, cuando quieren alquilar o comprar un piso, se les dan puntos por violencia de género, pero igual que se le dan a la persona minusválida o por familia numerosa.

Para terminar este punto hablar del servicio Ires, los proyectos que desarrollan dependen de la administración, porque son los que pueden solicitar realizar los cambios y ellos deben cumplir esas condiciones. Como nos comentó la coordinadora del centro:

"Esto es un proyecto que elaboramos en su día, y que vamos a seguir llevando este proyecto, pero bueno yo veo que las cosas están más fluidas, luego también depende de las cargas de trabajo, y de la disponibilidad presupuestaria que tengas, si tienes menos pues tienes más carencias, menos profesionales, menos capacidad de atención, es diferente. "

4.2.7 Satisfacción vs. Insatisfacción

En este indicador se hace referencia a:

- **Expresiones que indican satisfacciones o insatisfacciones de los profesionales con la práctica profesional y su dinámica de funcionamiento.**

De los once recursos visitados, cuatro de ellos hacen referencia a este indicador. A partir de:

En la Oficina de Atención a Víctimas de Violencia de Género, se expresa su insatisfacción, debido a que creen que existen muy pocas medidas por las cuales las mujeres pueden salir de su situación, debido a que la mayoría de ellas dependen económicamente de su pareja.

En el Servicio Integral para Mujeres en Violencia de Género, tienen un punto de vista satisfactorio, debido a que en este servicio lo que se realiza es un apoyo emocional a las mujeres, puesto que en su servicio no disponen de ayudas económicas, lo que provoca esta forma de trabajar es poder volcar todo lo aprendido durante la carrera, como nos comenta la trabajadora social:

"No le vas a dar nada más que tú misma, el trabajador social como recurso, lo único que tenemos nosotros es nosotros mismos, y la información que le podemos dar a lo mejor de cosas que ella no sabe, no tenemos nada más entonces bueno, es bonito por esa parte, porque puedes hacer trabajo social"

En Ires, en el programa de Maltratadores, el trabajo que se realiza con ellos lo trabajan diferentes profesionales permitiendo mayor riqueza en el momento de trabajar los diferentes aspectos.

Para finalizar en el piso tutelado de violencia, están insatisfechos debido a la situación de muchas mujeres que están en la ciudad de forma ilegal, porque aunque ellas intenten hacer todo lo que puedan por ayudarlas, si la ley no lo permite, no se podrá hacer nada por ellas. Como nos comenta la Trabajadora Social:

"Pero que vas a hacer tu con los ilegales, porque cuando salgan de aquí seguirán siendo ilegales y que, tu no los puedes seguir protegiendo si eres Trabajador Social, entonces tú la tienes aquí y tomará la decisión que tome, y si dentro de dos años sigue siendo ilegal pues se irá a la calle a trabajar de ilegal.

4.3 Una mirada crítica al futuro de los recursos

A continuación se realizara un análisis general de los recursos visitados en Palma de Mallorca, reseñando los logros que se han conseguido desde la isla, así como aspectos susceptibles al cambio, en lo referente a los recursos.

Como aspectos a recalcar, de los recursos visitados, es la coordinación que tienen todos los servicios entre ellos, evitando de este modo duplicidades, realizando intervenciones más beneficiosas para las usuarias. Tal y como se verbalizo en varias entrevistas, el trabajar en red, para recursos con escasos profesionales como es la oficina de atención a las víctimas del delito, permite compensar la carencia de tiempo que pueden dedicar en sus intervenciones derivando a otros recursos. O como por ejemplo la policía Local, hace el mismo trabajo que la Nacional, por lo que trabajan en coordinación para no duplicar;

"el trabajo de coordinación que realizamos con la Policía Nacional, para evitar la duplicidad de servicios, decidiendo seguir con el caso aquel servicio que haya comenzado antes a trabajar con la víctima. Pudiendo realizar de esta manera un trabajo más efectivo, y no duplicando servicios"

La existencia del programa integral de violencia de género, ofrece una intervención global al área de violencia de género, ya que comprende

intervenciones con mujeres víctimas de violencia de género, los hijos de estas y un programa destinado a maltratadores.

Otro aspecto que queremos recalcar, es que en el servicio de atención Integral para Mujeres en Violencia de Género, las trabajadoras sociales que desempeñan sus funciones en el recurso, no tramitan ningún tipo de ayudas económicas, por lo que únicamente están como recurso sus conocimientos personales, la información que conocen. Siendo de esta forma, una intervención profesional de asesorar y apoyar emocionalmente, por lo que se pueden llevar a cabo muchas más habilidades aprendidas a lo largo de la carrera, como entrevistas más en profundidad.

"desde el punto de vista del trabajo social es bonito.... "aquí en esta manera de hacer trabajo social puedes aplicar lo que has aprendido" profundizando más en la entrevista para poder conseguir la mayor información".

La coordinadora del programa de atención integral refirió que se está trabajando junto con el Ayuntamiento el poder desarrollar una base de datos del servicio, donde se incluirán cuestionarios de evaluación al cambio, para poder evaluar la intervención del Servicio, siendo esto un punto fuerte ya que se podrá estudiar si el servicio es efectivo, que aspectos pueden mejorarse, y que es lo que realmente se necesita.

Como aspectos susceptibles al cambio, queremos reseñar que desde la Comunidad de las Islas Baleares, no tienen prestaciones económicas propias para las víctimas, sino que se rigen únicamente por ayudas de nivel Nacional.

Las dos únicas ayudas económicas que corresponden a mujeres víctimas de violencia de género son la Renta activa de inserción (RAI) y la correspondiente al artículo 27 de la Ley Integral de violencia de género. Tal y como en la entrevista con el servicio de atención integral a mujeres, la profesional de referencia verbalizo.

"las únicas ayudas que se proporcionan en las Islas, son la RAI y la correspondiente al artículo 27".

Otro aspecto a mejorar es buscar alternativas ante las adversidades actuales que se encuentran debido a la crisis económica. Llegando al cierre de numerosos centros de acogimiento familiar, como un piso puente, dotado de cuatro habitaciones, gestionado por Nuevo Futuro, cerrado por falta de subvenciones. Otros tipos de programas con los que hemos intentado contactar para hacer la entrevista habían sido cerrados por falta de subvenciones, en casi la mayoría de los servicios, nos han verbalizado la falta de más profesionales, como es el caso del programa Mentories;

"la disponibilidad presupuestaria que tengas, si tienes menos pues tienes más carencias, menos profesionales, menos capacidad de atención, es diferente".

Desde el IBD se realiza un trabajo de coordinación con diferentes servicios, por ello tienen protocolos individualizados de actuación. Lo negativo es que se intentó realizar un protocolo común entre los diferentes recursos pero todavía no se ha establecido, este protocolo podría ayudar a que los trámites fueran más rápidos.

5. Conclusiones

A continuación se expondrán las conclusiones finales de los diferentes indicadores explorados. En el apartado 4.2.

- Adecuación vs. Inadecuación; de modo general la investigación arrojó que los recursos destinados a la violencia de género, se adecuan a las necesidades y demandas de las usuarias. Sin embargo, no se expresa igual nivel de adecuación con relación a los espacios físicos, a las condiciones materiales, y al número de profesionales en todos los recursos, lo cual parece insuficiente.
- Rapidez vs. Lentitud; de modo general, la investigación arrojó que los recursos destinados a la violencia de género, muestran lentitud en la dinámica de su funcionamiento, teniendo en cuenta el tiempo de espera requerido para analizar la intervención con las usuarias.
- Fluidez vs. Burocracia; de modo general, la información arrojada de la investigación muestra posiciones contradictorias, ya que hay recursos que ofrecen respuestas expresando la fluidez y viabilidad, mientras que otros verbalizan insuficiente viabilidad.
- Eficacia vs. Ineficacia; de modo general, la investigación arrojó que los recursos destinados a la violencia de género muestran eficacia, basándose en los logros y resultados, como en la optimización de la intervención, espacio, recursos materiales de los servicios.
- Protección vs. Desprotección; de modo general, la investigación arrojó que los recursos destinados a la violencia de género proporcionan protección a las víctimas, basándose en la protección que los recursos pueden ofrecer y garantizar.

- Seguridad vs. Inseguridad; de modo general, la investigación arrojó que los recursos destinados a la violencia de género se muestran con cierta inseguridad haciendo referencia a las posibilidades de continuidad de los recursos en tiempos de crisis.
- Satisfacción vs. Insatisfacción; la información arrojada de la investigación muestra posiciones contradictorias, ya que hay recursos que ofrecen satisfacción con la práctica profesional e insatisfacción con la dinámica de funcionamiento.

6. Recomendaciones

- Se recomienda continuar con esta línea de investigación, ya que arroja información sobre el funcionamiento real de los diferentes recursos de atención psicosocial, dando la posibilidad de evaluar cada uno de ellos, pudiendo determinar los puntos fuertes y los débiles, de esta manera, se puede reforzar los logros conseguidos y cambiar los aspectos negativos.
- Se recomienda hacer un diagnóstico en profundidad de los recursos de intervención psicosocial en violencia de género ubicados en Palma de Mallorca como en el resto de la isla.
- Se recomienda continuar futuras líneas investigadoras partiendo de los indicadores arrojados en este presente proyecto.
- Utilizar entrevistas estructuradas con una guía establecida de preguntas, para disponer de la misma información en todos los recursos.
- Disponer de mayor flexibilidad en el tiempo de elaboración de la investigación, es decir, disponer de más tiempo para llevar a cabo la recogida de información de los recursos, realizando entrevistas a más profesionales y poder disponer de más tiempo para el posterior análisis de la información recogida.
- Se recomienda ampliar la muestra de la investigación incluyendo a usuarias que sean beneficiarias de los recursos, para tener otra visión. De esta manera, poder comparar la información arrojada por los profesionales, con las opiniones de las propias beneficiarias del recurso.

7. Bibliografía

- Ajamil García, M. (1994). Cooperación Internacional, género y desarrollo. *Revista Iberoamérica de educación*, 103-119.
- Alcázar, M. A., & Gomez-Jarabo, G. (2001). Aspectos psicológicos de la violencia de género, una propuesta de intervención. *Psicopatologías de la violencia de género*, 33-49.
- Amorós, C. (1990). *Violencia contra las mujeres y pactos patriarcales*
- Blanco, P., Ruiz-Jarabo, C., García de Vinuesa, L., & Martin García , M. (2004). *La violencia de pareja y la salud de las mujeres*.
- Córcoles, M. Á. A., & Gómez-Jarabo, G. (2001). Aspectos psicológicos de la violencia de género. Una propuesta de intervención. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 1(2), 33-49.
- Española, C. de 27 de diciembre de 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 29, 29313-29424.
- Espinar Ruiz, E., & Mateo Pérez, M. A. (s.f.).
- Ferrer Pérez, V., & Bosch Fiol, E. (2003). *Algunas consideraciones sobre el maltrato de mujeres en la actualidad*. Universidad Islas Baleares.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. B.O.E. N° 313, de 29de diciembre de 2004.

- Martínez, L. W. (2003). La violencia de género en la relación de pareja: ¿una cuestión no perceptible en la vida cotidiana? *Revista de ciencias sociales*, 9 (2), 235-251.
- Miguel Álvarez, A. (2008). Feminismo y juventud en las sociedades formalmente igualitarias. *Estudios de juventud*, 29-45.
- Palma, A. d. (2009). Guía de recursos específicos para mujeres víctimas de violencia de género en Palma.
- Plazaola Castaño, J., & Pérez Ruiz, I. (2004). *Violencia contra la mujer en la pareja y consecuencias en la salud física y psíquica*. Barcelona.

Webgrafía;

Ayuntamiento de Palma de Mallorca. Disponible en;

http://www.palma demallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&contenido=64533&tipo=6&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1578&codMenuPN=1812&language=es

Bienestar y protección infantil. Disponible en:

<http://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=13&subs=15&cod=701&page>

Boletín Oficial del Estado. Disponible en:

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/10/17/pdfs/A35830-35838.pdf>

Boletín Oficial del Estado. Disponible en:

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9373

Conferencia sobre la mujer. Disponible en:

http://ovsyg.ujed.mx/docs/bibliotecavirtual/Cuarta_conferencia_mundial_sobre_la_mujer.pdf

Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con Diario Oficial de la Unión Europea. Disponible en:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:157:0018:032:ES:PDF>

Diario Oficial de la Unión Europea. Disponible en:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2003:047E:0406:0412:ES:PDF>

Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Disponible en:

<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST97ZI36259&id=36259>

Diario Oficial de las Comunidades Europeas. Disponible en:

<http://www.boe.es/doue/2001/017/L00022-00029.pdf>

Eurlex. Disponible en:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004D0803:es:HTML>

Informe anual sobre Derechos Humanos. Disponible en:

<http://ue.eu.int/uedocs/cmsUpload/ESHR2004.pdf>

Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Disponible en:

<http://www.msc.es/ssi/portada/home.htm>

Naciones Unidas. Asamblea general. Disponible en:

<http://www.ceplae.org.ec/AccesoJusticia/docs/ONU%20res%2052-86-es.pdf>

Noticias jurídicas. Disponible en: <http://noticias.juridicas.com>

Noticias jurídicas. Disponible en:

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/cdm.html

Observatorio Nacional de la infancia. Disponible en:

http://www.observatoriodelainfancia.mssi.gob.es/documentos/PENIA_2013-2016.pdf

Parlamento Europeo. Disponible en:

<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2006-0038+0+DOC+XML+V0//ES>

Plan de acción para las mujeres con discapacidad 2007. Disponible en:

<http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO18244/pamcd2007.pdf>

Plan de Atención y prevención de la violencia de género en la población extranjera. Disponible en:

http://www.mssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/Documentacion/medidasPlanes/DOC/Plan_atencion_prevencion_violencia_genero_poblacion_extranjera_inmigrante%282009_2012%29.pdf

Plan estratégico 2008-2011. Disponible en:

<http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/myd/PlanEstrategico2008-2011.pdf>

Plan estratégico de empleo. Disponible en:

http://extranjeros.empleo.gob.es/es/IntegracionRetorno/Plan_estrategico2011/pdf/PECI-2011-2014.pdf

Plan Integral de la Mujer. Disponible en:

<http://www.mssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/tratadeMujeres/planIntegral/home.htm>

Plan Nacional de inclusión Social. Disponible en:
http://www.msssi.gob.es/politicaSocial/inclusionSocial/docs/2009_0_plan_nacion_inclusion_social_2008_2010.pdf

Plan Nacional de sensibilización y prevención de la Violencia de género. Disponible en:
http://www.msssi.gob.es/ssi/violenciaGenero/Documentacion/seguimientoEvaluacion/DOC/Informe_sobre_primer_ano_ejecucion_Plan_Nacional_Sensibilizacion_Prevencion_Violencia_Genero.pdf

Protección de las mujeres contra la violencia. Disponible en:
http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/equality/03themes/violence-against-women/Rec%282002%295_Spanish.pdf

Protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista y en casos de ataques sexuales de las illes balears. Disponible en:
<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST456ZI93266&id=93266>

Redsalud. Disponible en: <http://www.reddesalud.org/recursos/rec6.php>

The White Ribbon Campaign Europe. Disponible en: <http://www.eurowrc.org>

Violencia contra la mujer. Un tema de salud prioritario. Disponible en:
http://www.who.int/gender/violence/violencia_infopack1.pdf

Violencia contra la mujer. Un tema de salud prioritario. Disponible en:
http://www.who.int/gender/violence/violencia_infopack1.pdf

8. Anexos

RECURSO: INSTITUTO BALEAR DE LA MUJER:

Profesional: Carmen (Trabajadora Social).

Abarca todos los temas sobre la mujer, se remiten por el Gobierno de las Islas Baleares. Servicios:

- Centro de información, es para el asesoramiento de las mujeres, hay dos abogadas y una trabajadora social.
- Teléfono 24h, para situaciones urgentes, es exclusivo para Violencia de Género.
- Servicio de acompañamiento, hay un trabajador social y un psicólogo, este servicio está activo las 24h del día.
- Casa de acogida
 - Por el Ayuntamiento en palma
 - Por el Gobierno en los municipios
 - Por el Consell Insular en el resto de islas.
- Convenio 112, cualquier llamada de una mujer se avisa al IBM.
- Proyecto Iris, es con el 112, es un sistema de registro para realizar las actuaciones de violencia de género más rápidas y erradicarlas.
- Los casales de mujeres
- Informes de impacto, hay recomendaciones sobre las nuevas legislaciones que se realizan.
- Servicio de Asistencia Psicológica, para mujeres y menores, se hacen intervenciones individuales y grupales (talleres y grupos de autoayuda)
- Vivienda de protección oficial, se están modificando
- Centro de coordinación de centros de protección, ya que los juzgados envían la sentencia al IBM, y ellos se lo remiten a las Fuerzas y Cuerpos del Estado.

INFORMACIÓN:

- Trabajan en red con las diferentes instituciones públicas, con el Gobierno de Palma, todo coordinado por protocolos.

- Existen protocolos individualizados de actuación, y se creó uno común pero no se ha establecido.
- Pretenden potenciar la línea de violencia de género con los colegios, se da información a las personas que trabajan en el 112, y se intentan formar mesas técnicas para crear el CALVIA.

RECURSO: SERVICIO 24 HORAS:

Profesional: Marga (Coordinadora del Servicio)

Comenzó en 2006 sólo a nivel telefónico para las Islas Baleares. Al principio era específico para la Violencia de Género, pero se atienden todas las llamadas, para asesorar y poder derivar.

A partir de 2008 se realizan también acompañamientos, en todas las Islas Baleares, van donde está la mujer para que esté protegida.

Este programa surge debido al suceso que han tenido, las mujeres están desorientadas, no conocen los recursos donde tienen que ir y para ello hay un profesional que las ayuda. Realizando un seguimiento a corto plazo.

El perfil de la mujer maltratada es entre 28-30 años, casada, que vive en los alrededores de Palma, española, con un hijo, sin trabajo, y antes de esta demanda ya había sufrido Violencia de Género.

En 2012 de 386 llamadas al servicio de mujeres, 244 eran de emergencia. De las llamadas de víctimas ha habido un pequeño descenso pero se siguen produciendo muchas.

Un servicio que tienen es el Telealarma, cuando el 112 recibe una llamada valora el caso, y avisa al servicio para prestarle el recurso, se la encamina tanto presencial como telefónicamente.

Cuando se echa atrás se les proporciona el número de teléfono para que puedan llamar cuando quieran. No hay acompañamiento cuando van a retirar la denuncia. Muchas demandas son por lo económico, otras solo son informativas y de asesoramiento para usuarios y profesionales.

Se realizan tareas de abordar el recurso a diferentes servicios, dando una formación para una intervención, también tienen difusión.

Tienen pensado realizar unas jornadas de formación a profesionales en el ámbito rural.

RECURSO: SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

Profesional: Lucía (Trabajadora Social).

Es un servicio que nació en 2006 con tres profesionales, actualmente se encuentran cinco profesionales allí trabajando. Dentro del área de Violencia de Género del Ayuntamiento de Palma existen tres programas.

9. Programa de Atención Integral a Víctimas de VG
10. Programa de Atención de Hijos/as Psicosocial.
11. Programa de Atención a las Personas que Maltratan en la Pareja.

PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VG.

Es un servicio que da información y orientación en el ámbito social en Violencia de Género. Intervienen en red con los diferentes sistemas, con la policía, colegios, tanto a nivel individual como en red si es necesario. No tramitan ninguna ayuda solo asesoran.

El equipo está formado por 2 trabajadoras sociales, 2 monitoras de acompañamiento y una informadora. Acompañan a todo lo que sea necesario, para poner denuncias, solicitar ayudas. Se valora cada caso, pero solo dentro del municipio de Palma. Hacen seguimientos de todos los casos. Los acompañamientos son para apoyar, dar asesoramiento y capacitarlas.

El perfil de mujeres entre 30-40 años, monoparental con hijos, situación económica baja, más del cincuenta por ciento son españolas. Aunque es muy variable, desde principios de año va gente de unos 20 años.

ATENPRO, es un servicio de atención y protección, es gratuito y estatal, desde entidades locales se hace el seguimiento y la baja del servicio, pero la empresa que lo gestiona es la Cruz Roja Española.

Se hacen labores judiciales aunque no se les implica, ya que es mucho de legislación por las denuncias y divorcios.

Han tenido a hombres en el servicio pero que les hayan abierto expediente solo a dos, porque a los demás no se le consideraba agresión.

Un servicio es la Atención al Ciudadano, es un teléfono al que pueden llamar cualquier persona que necesite información sobre la Violencia de Género, suelen ser familiares.

Otro servicio es la consulta de profesionales, cuando otros profesionales tienen dudas se les proporciona información.

Cuando se pone una denuncia, en 72 horas se le realiza un juicio rápido, se le proporciona un abogado, se le manda a un psicólogo, se la marea demasiado. Por ello nos dice que es bueno el trabajo en red, porque trabajan todos unidos y la mujer en esos momentos tan tensos está más protegida.

Otro servicio son las casas de acogida, por el Servicio de Acogida Municipal, hay tres:

- Casal para víctimas:
- Casal para familias
- Casal para personas solas españolas o de la Unión Europea.

Hay una oficina de ayuda a las víctimas del delito en la avenida Alemania nº 5 los juzgados.

- **¿Puedo grabarte? Es por tenerlo recogido...**
- Si, si, no hay problema... a ver... Ahora el Ayuntamiento, casi todos los servicios se subcontratan en lugar de hacerlo directamente el Ayuntamiento, salen a concurso y las empresas se presentan, la empresa que gana el concurso es la que lleva el servicio. Donde IRES tiene el Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género, que son esos tres servicios; el de maltratadores, el de menores... es decir el de hijos e hijas de víctimas de violencia de género, y el nuestro; atención a mujeres víctimas, hay esos tres, a parte el IBD también saco a concurso el servicio de atención psicológica, que también lo gano IRES.
- **Si, si**

- Digamos que la misma empresa es la que lleva los servicios del ayuntamiento y del Instituto Balear de la mujer, entonces los otros ya os los han explicado... el de víctimas, bueno lo que explicamos... Tú también estabas el día de la clase?
- **Sí. Yo no, es que no tengo esa asignatura...**
- Bueno... aquí lo que hacemos es un poco de servicio de orientación de recursos a las víctimas, lo que hacemos es muy variado... hay personas que vienen aquí solo por información, que aún no han denunciado... y les decimos como se pone una denuncia, que hay que hacer, que supone una denuncia.
- **Claro... ¿y tenéis un servicio de acompañamiento no?**
- Sí, tenemos un servicio de acompañamiento, que acompañan a las mujeres hacer todos estos trámites, porque parecen súper sencillos, pero en ocasiones son súper complicados... osea nosotros damos la información de todo lo que es el tema de denuncias, de lo que es el proceso de divorcio, de lo que es concienciación... un poco también de lo que es violencia, porque muchas veces ellas piensan que la violencia solo es cuando te pegan una paliza tremenda, y no saben que también es cuando hay maltrato psicológico, controlarte el dinero... osea explicamos un poco lo que es la violencia, el círculo de la violencia, la escala de la violencia, osea como son las relaciones violentas y luego intentamos que todas las mujeres puedan acceder a los recursos y las ayudas económicas y prestaciones que hay para víctimas.

Hay veces que parece sencillo pero no es tan sencillo, hay ayudas que no saben ni que existen, y cuando saben que existen van allí, y a veces les ponen problemas para tener... yo que sé, hay una ayuda por ejemplo la RAI destinado para víctimas, les piden que si un certificado de allí, un certificado de aquí, las marean mucho, entonces desde las monitoras de acompañamiento, que les acompañan a todos estos sitios que tienen que ir y tal... pues se les ayuda un poco a tramitar estas ayudas y aparte de ayudarlas a tramitar estas ayudas, mientras tanto, se les apoya moralmente, no sé como decirlo, porque muchas veces se sienten muy

solas, están muy mareadas...de un servicio a otro y tal... digamos que esto sería el servicio que centraliza todo lo que hay de Violencia de Género osea para que ellas no estén volando de un sitio para otro... las acompañamos a poner denuncias, las acompañamos cuando hay juicios también, aunque no somos abogadas cuando hay un juicio también muchas veces llegas allí al juzgado y estas sola y nadie te explicada nada y no sabes que va a pasar, y una personas que esté allí, que te explique tal...pues siempre va muy bien, y lo de arteterapia es, que hubo un tiempo que lo daba una psicóloga contratada a partir de la Regiduría, la regiduría le pagaba, en ese momento la Regiduría de Igualdad, porque las regidurías van cambiando de nombre... también dependiendo del gobierno que haya.

- **Si...**
 - Pues en aquel momento se llamaba Educación, Igualdad y Derecho Cívico, pues la Regiduría de Igualdad la contrato para hacer este taller. Este taller era un taller de arteterapia que a partir de dibujos, hacían dibujos, pinturas, luego tejían, bueno yo no estuve nunca en el taller pero más o menos nosotras hicimos uno de demostración que más o menos era lo mismo, que a través de estos cuadros tu expresabas como te sentías, como se sentían las demás y como nose... es arteterapia
 - **Si**
 - Lo que pasa que esto, tuvo una subvención y duro un tiempo, cuando se acabó esa subvención se acabó el taller, es una pena, porque era bastante como novedosa, o diferente no? De todas formas, en el tema que es de ayudas... de tipo psicología y tal... hay bastantes... hay tanto desde el IBD que lo lleva IRES como desde de vía Alemania.
 - **Si allí estuvimos...**
 - También hay un servicio de atención psicológica, ahora solo hay una psicóloga, antes había dos... pero bueno, aun así aunque tarden en atenderte o a lo mejor tarden, que no te puedan atender todas las semanas, que te den una cita cada dos semanas o cada tres o cada lo que sea hay grupos de autoestima. Hay atención psicológica... lo que yo

encuentro que hay a lo mejor menos, como opinión personal mía, hay pocas ayudas de otro tipo, para salir de la situación tu imagínate, una mujer que a lo mejor depende económicamente de su pareja y se tiene que divorciar, a lo mejor hace diez años que no trabaja y de repente se ve que tiene que buscar trabajo y que le dan una ayuda de cuatrocientos euros... a ver como alquilas un piso, compras comida... todo eso, y luego más si tienen dos hijos, o dos o tres, yo que sé. Entonces ahí es donde la cosa... en otras comunidades, esto depende de las Comunidades, en otras Comunidades por ejemplo el otro día vino una chica que venía de Galicia, que me comentaba que allí había un salario, que lo llaman el salario de la libertad, salario de la libertad. Que le daban durante dos años, creo que era seiscientos euros al mes o algo así más la RAI, osea que eso ya sumabas y claro, es otra cosa...

- **Pues anda que llamar el salario de la libertad... que nombre mas poco apropiado...**
- Si es un poco... pero aquí esa ayuda no se da por ejemplo, entonces hay cosas que frenan mucho... y más en épocas de crisis, que tu si piensas, vale yo me separo y mañana, o dentro de una semana o un mes voy a tener un trabajo, voy a poder sobrevivir, bien, pero si piensas.. A donde voy... entonces las mujeres sobre todo tienen hijos o que no tienen independencia económica o eso... No, es súper complicado, porque te puedes ir a una casa de acogida, vale, pero tampoco es fácil, hay gente que lo asume muy bien, y dice vale me voy a una casa de acogida y parto de cero y allí empiezan a buscar trabajo... Había un piso puente que también sale en la guía, que era un piso de acogida, en lugar de ser una casa de acogida, donde hay cuarenta personas pues se van a este piso que había cuatro habitaciones, pero claro también lo han quitado porque también era una subvención de una asociación que se llamaba Nuevo

Futuro, subvencionada por el Ayuntamiento que pagaban nose si era... Nose no me acuerdo, pero también lo han quitado hace un mes

- **Osea, a los pisos estuvimos llamando también y no nos la cogieron...**
- Yo llame hace pocos días para derivar a una persona y lo habían quitado hace un mes o una cosa así... y bueno nose, después servicios, nose si lo, yo ya digo lo que más cojo está en el tema de la violencia es lo de las ayudas económicas y los servicios de vivienda porque si miráis por ejemplo la guía y a ver, por ejemplo, línea de emergencia, vale los recursos de policía local, policía nacional... Si en local ya estuvimos. Bueno están bien, vaya funcionan bien, la Policía local y Nacional tienen tutorizan que autorizan a las víctimas, que cuando una persona pone la denuncia en la Policía Local, tiene su tutor que se responsabiliza, le llama te dice soy tal, soy tu policía tutor, le hacen una entrevista para valorar qué riesgo hay...
- **Si ya**
- Vale os lo explicaron... el sistema está muy bien, ahora también es verdad que tiene nose cada policía tutores son ahora pero...
- **Siete**
- Si, siete u ocho tutores para mil denuncias... sabes, la Nacional lo mismo, entonces el sistema está bien, la idea también, tener un tutor de referencia que te ayude, que tú le puedas preguntar, pero claro el ratio, osea los números de personas por policía es muy elevado. Luego lo de 112, el teléfono de emergencias, bueno es el número que se llama para cualquier emergencia tanto de bomberos, policías, osea que cualquiera puede llamar pero las mujeres que crean que están en riesgo se pueden apuntar a una base de datos del 112, en la que si tu llamas ellos saben que pueden, sin que tú les digas nada, ellos saben que puedes estar en peligro de que te esté pasando algo. Y... vale, bueno es que tampoco os voy a explicar todos los servicios, pero bueno, luego esta también el de teleasistencia que también lo tramitamos nosotras que es un poco más que lo del 112, programa ATEMPRO, que es un móvil, parecido a un móvil normal que tiene una GPS si tu llamas, bueno aquí lo tramitamos, tenemos que coger unos datos; dirección, teléfono, la descripción de él,

los datos de ella, todo esto, entonces, si, lo lleva cruz roja ahora el servicio, entonces en el caso de que hay una agresión, ellas llaman, bueno pulsan un botón y en cruz roja les aparece una pantalla donde sale el nombre de ellas y en otra pantallas les aparece donde están, en que calle están, en que sitio están, entonces sin necesidad de que ellas digan nada, pues también les pueden enviar a la policía, osea es un poco más que el 112 porque tiene el GPS este, que les localiza donde esta exactamente, y a parte ellos les llaman de vez en cuando, les preguntan como están, que tal les va.. es un poco como de acompañamiento también, esto lo tramitamos desde aquí, pero lo lleva y lo entrega cruz roja, y bueno... es que claro mirando la guía todos son servicios de atención medica...

- **¿Y desde orientación jurídica?**

- Claro lo de orientación jurídica, aquí por ejemplo desde aquí damos una atención básica, porque no somos abogados pero damos una atención básica, en cómo se hace por ejemplo un proceso de divorcio, o de guardia y custodia o de pensión de alimentos de los niños, todas estas cosas, o si pones una denuncia cual es el proceso que se sigue en el juzgado, es decir después de poner la denuncia, tienes que ir allí a declarar, que él también está allí, entonces se puede dar una orden de protección o no.. Explicamos un poco el proceso y lo de guardia y custodia lo mismo. Pones una demanda de guardia y custodia y entonces primero tienes que pedir el abogado, luego te dan el abogado, un poco les explicamos cómo se hace, ahora, no explicamos detallitos de tal, porque esto ya se trata de que lo haga el abogado cuando lo tenga, y el asesoramiento jurídico en la oficina de ayuda a víctimas hay, también hay en el IBD digamos que desde aquí te asesora un poco de todo, desde temas laborales a temas de violencia a temas de otro tipo, porque es un abogado y bueno, pero solamente te asesora, no va más allá, osea no te atiende luego, si quieres que te atienda tienes que ir al Servicio de Orientación Jurídica que se llama así, pero bueno que realmente no es de orientación, es para pedir el abogado y una vez que has pedido el

abogado te atienden, pero el abogado del IBD en este caso te informa pero nada más..

- **Es que en la guía, aparecen igual cinco o seis programas sobre orientación jurídica e íbamos a llamar por teléfono par a pedir cita pero es que son un montón, y no sabemos muy bien...**
- Mira esto es muy fácil, el Servicio de Orientación Jurídica, que ya te digo, se llama así pero realmente orientación no hacen, lo que hacen es bueno, hay el civil y hay el penal, y realmente lo que hacen es que vas allí y piden abogado, tanto civil como penal es que es diferente, el abogado civil digamos que es para demandas de divorcio de separación y todo esto, el abogado penal es para cosas penales, agresiones y todo esto... aquí ponen que te asesoran pero vaya que te pueden asesorar pero normalmente lo que hacen es pedir el abogado, hacen un escrito..
- **Esto en verdad para ir a visitarlo ¿no nos van a decir mucho no?**
- No, es que es simplemente una oficina donde tú vas, mira quiero separarme y quiero pedir la guardia y custodia de mis hijos y la pensión de alimentos, ellos te cogen los datos y te piden oye tráeme su nómina, su nose que... y tráigame varios documentos, la persona que te atiende detrás del mostrador es un abogado tu puedes pedirle por turno creo que están, entonces si tu vas y tienes alguna duda se lo puedes preguntar, pero bueno normalmente lo que hacen es tramitar eso, el abogado. Y esto que pone turno de oficio y violencia doméstica es porque hay un turno de oficio de violencia osea abogados que de oficio atienden a las víctimas, eso quiere decir que normalmente cuando vas al juzgado hay muy pocas mujeres que vayan con su propio abogado, casi a todas les atiende un abogado que esta de turno en ese momento, como un médico de guardia, eso es el turno de violencia domestica que es lo que pone aquí denuncia, nose que tal. Esto de asistencia gratuita, quiere decir que el abogado que te asiste no tienes que pagarlo tanto en civil como en penal no tienes que apagarlo, es un poco rollo esto, pero es todo el rato lo mismo, y lo de justicia gratuita es que si no tienes dinero para pagar al abogado, ese abogado que te asistió no lo tendrás que pagar, te hacen

llevar unos documentos... Es un poco... pero esto también pasa en otras cosas no solamente en violencia.

- **Sí, mi tía trabaja en asistencia jurídica gratuita, por eso**
- Pues esto es simplemente que tienen derecho a que te asistan y también pasa en laboral... Si lo tienes que justificar que no tienes dinero y entonces te dan asistencia jurídica. Luego esto que pone juzgado de justicia contra la dona es simplemente, hay dos juzgados, el numero uno y el dos, en los que solo se juzgan violencias de parejas o ex parejas contra la mujer.
- **Esto es lo que está en avenida Alemania**
- Que hay una pecera allí, la verdad es que es muy agobiante, pero eso forma parte de que no es un juzgado creado aproposito para ello, el juzgado ya estaba entonces dijeron vamos a poner el juzgado de violencia aquí.
- **Es que está muy mal**
- La mujer la ponen dentro de la pecera como si fuera la mala, entonces ellos están por fuera y de vez en cuando alguno mira así por encima hay como un papel, y miran así por encima a ver si las ven, alguno entra dentro incluso, a veces han tenido que llamar al primo, al de seguridad, para que venga a echarlos y todas estas cosas. Y juzgado de guardia es simplemente que como el juzgado de violencia solamente está por las mañanas pues el de guardia es por las tardes o en fin de semana, pues primero se pasa por el de guardia y luego si acaso lo mandan al de arriba al de violencia. Bueno lo de la casa de acogida, que ya no se llama Sadif, ahora se llama SAM.
- **Allí vamos la semana que viene**
- Vale, bueno y de estas cosas, es que ya hay muchas cosas que no existen...
- **Lo de las viviendas, lo de Palma Habitada.**
- Eso tampoco existe, palma habitada y el piso puente ya no existe. Lo único que tienen las mujeres ahora en relación a vivienda es que tienen algunos puntos, por ejemplo cuando tu pides al Ibavi un piso de alquiler

o de compra, que tienes puntos por minusvalía o por familia numerosos, tienen puntos también por ser víctimas de violencia de género, pero como una cosa más, como unos puntos más...

- **Y eso, como justifican lo de violencia de genero**
- A partir de la orden de protección
- **Y si el caso no ha llegado al juzgado y no tiene orden de protección, no tiene ningún recurso ahí como hace para separarse...**
- Se tiene que separar pues normal, como se separaría cualquiera, pidiendo un abogado de oficio y haciendo todos los trámites civiles normales
- **No, digo para cualquier ayuda de estas**
- Ah para las ayudas casi siempre van, por no decir siempre van unidas a una Orden de Protección, bueno en alguno caso te pueden admitir un informe social, pero en pocos casos, alguna vez hemos hecho alguno, pero tiene que estar muy bien hecho y.. normalmente siempre es con orden de protección o sentencia. A ver... nose si queréis que os explique un poco más extensamente lo que hacemos aquí porque claro, esto son cosas que hace otra gente...
- **Lo de vivienda a parte del Ibavi y han quitado lo de Palma Habitada hay algo más, las casas de Inca y Manacor.**
- Las casa de Inca y Manacor son casas de acogida, lo de Palma habitada era como una especie de agencia que alquilaba pisos normalmente baratos, y el Ayuntamiento hacia como de intermediador entre la gente que quería alquilar pisos y la gente que alquilaba y daban unas garantías, el caso es que eran alquileres más baratos y todo el mundo podía acceder a estos, lo que pasa es que las víctimas tenían pues unos puntos extras, pasaban un poco por delante de esta gente, ahora ya no lo hacen tampoco, y lo que también pasa con todo esto, es que te piden unas garantías, si tu estas recibiendo una RAI no te van a alquilar el piso, aunque tú solo pagues 200 euros de alquiler, aunque pagues poquito, si solo cobras 400 pues no vas a poder pagar, entonces sabes? Te dan

unos puntos extra, te dan pero si no tienes una nómina no te aceptan... es decir no sirve de mucho. Además ellos saben que la RAI dura once meses que al cabo de este tiempo si no encuentras un trabajo no vas a poder pagar, entonces... no te van a dar un piso.

- **Entonces solo hay lo del Ibavi y las dos casas de acogida**
- Las dos casas de acogida, y la casa de acogida de aquí claro, aquí el servicio del SAM que son tres, uno para mujeres víctimas de violencia de género, hay uno para familias en general y hay otro para personas solas. Entonces en este caso que las mujeres son víctimas irían a la primera, esto da igual que no tengan denuncia, osea no es imprescindible tener denuncia, si eres víctima, aunque no hayas puesto denuncia, si ellas consideran que corres un peligro, que estarás mejor allí porque tienen atención psicológica, tienen una serie de cosas, además hay otras mujeres que han pasado lo mismo pues te envían allí. Pero bueno esto es lo que hay, no hay más... sobre todo una mujer que no tiene ingresos va a una casa de acogida no hay... mas, si por ejemplo hay una mujer que tiene unos ingresos mínimos aunque sean de 500 euros o algo así, y que desde servicios sociales les puedan echar una mano con alimentación por ejemplo y que ella se va a poder pagar una habitación o una casa barata, pues entonces esta mujer no va a la casa de acogida, pero una mujer que se va y que no tiene nada en servicios sociales no se pueden hacer cargo de un piso por ejemplo, entonces tiene que ir si o si a la casa de acogida, no le queda otra. Y bueno esto es lo que hay, hay gente que se piensa que poner una denuncia es fantástico que luego te dan un montón de cosas, hay que explicar que para salir a veces hay que estar debajo del todo... desde el punto de vista del trabajo social es bonito porque aquí ayudas económicas no tenemos, cuando una mujer viene aquí y te empieza a explicar, la vas a escuchar la vas a entender, la vas a dar ideas, vas a intentar encauzarla, no le vas a dar nada más que tú misma, el trabajador social como recurso, lo único que tenemos nosotros es nosotros mismos, y la información que le podemos dar a lo mejor de cosas que ella no sabe, no tenemos nada más entonces bueno,

es bonito por esa parte, porque puedes hacer trabajo social o por otra es más complicado, aquí no hay ayudas económicas, a veces las usuarias o usuarios se te revotan porque no le has dado nose que, que a nose quien le has dado... pero cada caso es un mundo. Y un poco es eso lo que se hace. Las mujeres con mejor situación económica como enfermeras, medicas, banqueras... lo que más solicitan es el tema de la teleasistencia y el tema de la atención psicológica, ellas no te van a pedir un abogado de oficio... y luego hay mujeres muy marginales también...

- **Cuando vienen aquí a este recurso, vienen en situaciones límites**
- Hay de todo, este servicio es de violencia, la gente que viene aquí ya sabe lo que hay, hay muy pocos casos que no sepan a qué vienen, la gran mayoría saben a qué vienen, por lo tanto vienen un poco concienciadas de que le está pasando, pero las hay que vienen que simplemente están viviendo con él, saben que algo no va bien, pero no saben ponerle nombre a eso y no saben qué hacer si seguir con el sí separarse o que hacer, o hay casos que vienen incluso con la nariz rota, que ayer le rompió la nariz, osea muy diferentes unas de otras... porque igual la primera que viene, que no sabe lo que le está pasando, le tienes que ayudar a poner un nombre a eso que pasa, aquí en esta manera de hacer trabajo social puedes aplicar lo que has aprendido, hacer una buena entrevista, preguntando cosas como que es lo que han hecho hasta ahora para solucionar el problema, que reacción ha tenido el si le has dicho que te querías ir de casa, como reaccionara ante esto tu familia, les has contado algo?, todo esto que te enseñan hacer en las entrevistas en clase, pues esto sí que sirve aquí, lo que pasa que bueno , lo diferente que tiene es que no conocemos a toda la familia, todo lo tenemos que hacer a través de ella porque no es lo mismo, al no le vemos, a veces vienen con la madre, a veces con algún hijo, pero los hijos suelen ser bastante pequeños, si que les ayudas a estas mujeres a que vean que es lo que les está pasando y que alternativas tienen en eso. También depende del caso, cada caso es diferente, vienen todo tipo de situaciones unas más concienciadas y otros menos.

- **Claro es que al principio se tiene la mentalidad de que no, lo ocultan, entonces cuando ya vienen al servicio saben de lo que es.**
- Claro, yo no recuerdo a ninguna que me haya dicho, no yo no soy víctima, alguna que haya atendido a lo mejor que desde servicios sociales me han llamado para que fuese a alguna entrevista y ella sí que me ha dicho a lo mejor, no, yo no soy víctima, porque tal, porque cual, alguna vez así si, que puede ser realmente que no sea víctima, a veces se confunde un poco, a ver es un poco difícil de entender pero; a lo mejor a la que una mujer nunca le han pegado puede ser muchísimo más víctima que por ejemplo la que lleva veinte años con una persona, que igual no la ha pegado pero la ha insultado, la ha menospreciado, todas estas cosas, y que otra mujer que tiene una relación de pareja mala y que un día en una discusión por ejemplo él le pega un empujón y le hace un golpe en la cabeza, pero ella realmente no se siente víctima, porque no es víctima, han tenido una relación de iguales, lo que pasa es que en una discusión, que no digo que igualmente no sea castigable, que alguien te empuje y te dé contra la pared, pero a lo mejor ella no está tan destrozada como la otra, pero no mucho menos, tiene golpes en la cabeza que a lo mejor cuando se le pase el golpe decide separarse de él, pero no está asustada, no está con la autoestima por los suelos, porque en realidad ha sido una pelea puntual de un día, de una relación mala de iguales, el cómo igual tiene más fuerza le ha empujado y se ha dado en la cabeza, podía haber sido ella la que empujase a él, y le diera en la cabeza, pero no es violencia de género aunque realmente si eso llega a denunciarse llegaría al juzgado de violencia de género sin serlo o exactamente, es que es un poco hay una frontera un poco... y la otra está mucho más hecha polvo y no le dan orden de protección ni nada. Y bueno... cual era la última pregunta??
- **De las ayudas económicas solo está la RAI**
- Hay dos, está la RAI que son 426 euros al mes durante once meses pero que se puede prologar dos veces más si sigues teniendo orden de

protección, si ya se ha acabado pues no, y luego hay la ayuda económica del artículo 27 de la Ley de Violencia de Género que hay una ayuda para mujeres que tengan dificultad de inserción laboral, que es una ayuda puntual, que se da una sola vez que depende la cuantía que te dan de tu situación, una mujer sola, te dan menos dinero que si tienes hijos, que si tienes minusvalía, nose va desde 2000 hasta 8000 o algo así..

- **Si cuando fui al Govern me lo explicaron que era algo así, era de 2500 te podían dar 8000**

- Claro, depende de si tienes hijos y tal

- **¿Es solo una vez?**

- Si, a ver el problema de estas ayudas es que tienen muchos requisitos, no pueden tener unos ingresos superiores a no ser si son a 520 euros, ahora no lo sé, tienes que haber cobrado ya la RAI, tienes que haberla agotado, entonces primero pides la RAI y después de agotarla, piensa que han tenido que pasar tres años ya, entonces es muy difícil que hay mujeres que tres años después sigan teniendo orden de protección, muchas veces se les ha acabado, porque las orden de protección solo son de dos años, tres años, entonces es probable que si se te ha acabado la RAI ya no puedas pedirlo, y si por lo que sea ya no puedas pedir la RAI por ejemplo una persona que trabaje unas horas al día que trabaje cuatro horas al día y cobre 400 euros, no puede cobrar la RAI porque está trabajando, entonces esta persona podría pedir esta ayuda del artículo 27, pero como está trabajando se considera que no tiene dificultades de inserción laboral porque está trabajando, entonces tampoco se le paga esta ayuda.

- **¿Tú has visto alguna ayuda de estas que se hayan concedido?**

- Algunas si, algunas si las han cobrado, y era por ejemplo una personas que ya había cobrado la RAI varias veces y aún seguía teniendo orden de protección entonces sí que la volvía a pedir, es que solamente en ese caso, porque.. No se me ocurre ninguna más, si pues solamente eso. Luego tienen que hacer un informe del SOIB diciendo que es difícil de insertar laboralmente, luego claro también hay cosas, lo que dicen las

leyes y lo que sucede en la realidad es distinto, por ejemplo hay toda una ley que dice que las mujeres tienen derecho a tener una serie de cursos de orientador laboral, escrito un montón de cosas sobre esto, tienen que hacer cursos de todo y de orientación laboral y luego en la realidad todo eso no se ve en ningún sitio, hay un orientador laboral en el SOIB que se dedica a ello, pero vamos orientación laboral, no hace, controla un poco que las mujeres reciban la RAI que vayan a vender cuando toca, pero vaya orientación laboral no hace y los cursos, son los mismos cursos que todo el mundo, hay toda una historia de inserción laboral para mujeres según el decreto no sé qué... que después no se realiza, al menos aquí, no sé en otras comunidades, porque esto a veces va por comunidades, porque la ayuda del artículo 27 en cada comunidad autónoma se regula de manera diferente, a lo mejor en otras comunidades tienen otras normas diferentes, nose, además este artículo 27 lleva hecho desde el año 2004, y se empezó a dar la ayuda el año pasado, en el 2012 o 2011, osea han pasado como siete años, sin que se hubiera realizado ninguna, porque no se había dicho como se hace, esto como se paga, de donde sale el dinero, entonces esto estaba ahí en el aire. Bueno la RAI también tiene una ayuda para cambio de domicilio, si te tienes que cambiar de domicilio, por el tema de violencia, y por el tiempo que no estás cobrando la RAI pues te dan tres meses seguidos de RAI osea, si tu ahora pides la RAI y por ejemplo al mes que viene tienes que cambiarte de domicilio por lo que sea, por seguridad o porque no puedes pagar el anterior, justificando que te has tenido que cambiar de un domicilio a otro te dan 1200 euros en un solo pago, te lo dan una vez.

- **Pero luego sigues cobrando cada mes**
- Ese mes cobras los 426 más 426 por 3, pero vamos solo ese mes, nada más, luego el resto del mes es igual, y como para alquilar cualquier cosa, un piso, te piden la fianza, el nose que... osea que tampoco te sirve de mucho y se van apañando como pueden las mujeres, es difícil, y luego escuchas que hay gente que piensa, que las mujeres denuncian para conseguir nose que... no hay nada, si te dan 426 euros, pero eso se

acaba y ya está, durante once meses, pues bueno, durante dos años, pero tu realmente piensas que las personas denuncian para ganar 426 euros?, nose.. Luego también hay otra cosa, la RAI te la pueden dar teniendo solo una orden de protección, digamos que esto es una medida provisional, a ver esto es difícil de explicar, cuando tu pones una denuncia, te pueden poner una sentencia que es cuando ya se ha acabado el proceso, la sentencia es que lo condenan a dos años por ejemplo de alejamiento y pagar una multa o lo que sea... y trabajo en beneficio de la comunidad o lo que sea, o pueden darte una orden de protección que es algo provisional, y esta orden de protección te puede servir para pedir la RAI, pero si luego cuando se celebra el juicio la sentencia sale que lo absuelven por lo que sea te hacen devolver la RAI con lo cual, igual has estado cobrando, seis meses, siete meses, y la tienes que devolver, que puede pasar, lo mismo pasa, hay un permiso que le dan a la mujer extranjera que también hay mucha polémica con eso, como víctima si tú eres una mujer que está en situación irregular y tienes una sentencia por violencia de género, puedes pedir un permiso extraordinario por causas excepcionales, de residencia, permiso de residencia y trabajo, lo mismo si lo pides teniendo una orden de protección, te dan la sentencia, y si la sentencia se la dan a él, pues te quedas si el permiso y te quedas de ilegal otra vez, claro, lo tienes que pedir en el caso de que estés muy segura de que no lo van a absolver a él. Luego también se oye, que los divorcios exprés, mucha gente se quiere separar por ello, pero eso en cierto modo es una tontería también porque, vale que tu cuando denuncias hay dos partes, tu pones una denuncia y en el juzgado se decide la parte civil si tienes hijos y la parte penal, la parte civil sí que es como si dijéramos un divorcio exprés, porque el mismo día que tú vas al juzgado te dicen, vale tú te quedas la custodia de los niños, te quedas en la casa y él te tiene que pasar x dinero de pensión, pero eso luego tú lo tienes que regularizar igual, como una separación normal porque eso no sirve de nada, eso a los 30 días caduca, entonces tú tienes que ir al abogado y decir, quiero

empezar el proceso de divorcio, y el divorcio sería un proceso normal igual que un divorcio cualquiera, además no tienen en cuenta el tema de violencia, osea si tienen que darle visitas al padre se las dan igual, entonces qué ventaja tiene una mujer? Pues sí, tiene esos treinta días, que bueno, que sabe que sus hijos estarán con ella, pero que más ventajas puede tener con respecto a un divorcio normal, ninguno, la pensión que le van a dar va a ser la misma, la casa, las visitas... todo es igual, tienen los mismo, que tienes un tiempo que ahorras de ventaja sí, pero que más... la gente tiene la idea que si pones una denuncia te quedas todo... pero no es así... yo nose donde esta esa ventaja.

- **Bueno... pues muchas gracias**
- Para cualquier cosa ya sabéis
- **Adiós**
- Adiós

18/03/2013

RECURSO: CONSELL INSULAR.

Profesional:

Tramitan la ayuda que se rige en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, es puntual a mujeres que han sufrido Violencia de Género. La ayuda de pago único que puede ser entre 2.500 como mínimo. Deben tener una orden y tener problemas de accesibilidad al mercado.

El programa TAM es un programa estatal lo lleva a cabo la Cruz Roja.

Real Decreto 1452/2005 reglamenta la ayuda, acto Real Decreto 125/2011 y la resolución también en 2011.

22/03/2013

RECURSO: ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DELITO

Profesionales; Miki (psicóloga) y Victoria (asesora fiscal)

El recurso lleva en marcha desde 1998, asumido en ese primer momento desde el Gobierno Balear, formado por nueve oficinas por toda la isla y con un

numeroso equipo multidisciplinar. Desde hace un año y medio comenzó a ser competencia del Ministerio de Justicia y está formado por dos profesionales. Concretamente fue asumido el 28 de febrero de 2012, en un primer momento compuesto por dos psicólogas y la asesora; gestora procesal, pero esto se redujo.

Para ser atendidos desde el recurso puede ser con una cita previa o directamente. Pueden ser derivados directamente del juzgado de guardia, de servicios sociales, de otros recursos...

Perfil de personas que atiende, son aquella que hayan sido víctimas de delito de todo Mallorca. Mayoritariamente se atienden a personas víctimas de violencia de género doméstico, delitos transfronterizos, accidentes de tráfico, conflictos entre menores... todo esto ya sean víctimas directas o indirectas.

Lo que se trabaja desde el mismo es trabajar el problema o problemas que hay habido:

- acogimiento y orientación ante la situación, valorando una intervención de asesoramiento, intervención de la psicóloga.
- Información
- Intervención y seguimiento, dependiendo la demanda y la valoración.
- Acompañamiento en la intervención, apoyando moralmente se fuera necesario.

Hay coordinación con otros servicios, sobre todo de atención primaria y salud mental, desde psicología se tienen muy en cuenta estas para evitar duplicidades de servicios.

ASPECTOS A COMENTAR:

- sala de atención a los usuarios; escaso espacio, sensación de agobio, no da lugar a una sensación de intervención cómoda.
- Escasos profesionales, incluso se nos comenta que puede que eliminan el papel de la psicóloga.
- Juzgados de juicios de maltrato doméstico “sala pecera”.

23/05/2013

RECURSO: IRES

- Nosotros trabajamos en cuatro ámbito específicos, que es violencia de género, reconciliación familiar y de género, infancia juventud a lo que es asistencia social en justicia e inclusión social. Todos los servicios que nosotros gestionamos, o proyectos que vamos realizando se incluyen en uno de estos cuatro ámbitos. Nosotros trabajamos proe ejemplo en discapacidad y tercera edad, nosotros es esto lo que hacemos. Esta asociación es grande, la sede central está en Barcelona y hay dos delegaciones una que está en Gerona y otra que está aquí en Baleares. En Baleares llevamos desde el año 87. Osea que ya llevábamos 25 años gestionando servicios aquí. Lo que son servicios generales de la entidad como pueden ser recursos humanos, tema de calidad, la dirección general, todo eso está en Barcelona. Y luego lo que es específico y lo que trabajamos aquí en Baleares.
- **Claro, ¿por qué nos has dicho que esto es una empresa privada?**
- No vamos a llamarla empresa, sino que es una entidad social, es una organización no lucrativa, nosotros somos una fundación, no tenemos ánimo de lucro como una ONG, lo que pasa es que de ONG se conocen más las de cooperación pero bueno, somos una ONG. Vale vosotros que es lo que queríais saber?
- **Nosotras estamos haciendo el trabajo de fin de carrera, entonces estamos buscando recursos que hay en Palma para mujeres víctimas de violencia de género entonces vimos que aquí teníais además de programas para los menores que me remitió el servicio integral para la mujer, me dijeron que aquí también hacíais grupos para niños individual y grupal también, era un poco conocer los servicios que tenéis par a este tema.**

- Ya habéis estado en el Servicio Integral para la Mujer, en el centro Frasaders, que es un servicio de atención a la violencia de género del Ayuntamiento de Palma, tiene tres programas, un Programa de Atención a Víctimas de Violencia de Género, tienen un Programa de Atención a Menores, bueno a los hijos de las mujeres, y tiene un Programa de Atención Agresores. Entonces todo esto es un Servicio de Atención Integral de alguna manera lo que se pretende es dar mayor cohesión y que se vaya atendiendo de alguna manera todo lo que son los actores que forman parte en una situación de violencia de género. Desde aquí pues bueno... se trabaja toda la parte de recuperación, de empoderamiento y tal de la mujer, desde aquí se trabaja con los niños, con el objetivo, un poco de reparar el daño de haber sufrido violencia en el hogar en el ámbito familiar, en un ámbito que se tiene que dar seguridad, se tiene que dar confianza y bueno, estos niños no es precisamente lo que han vivido entonces, ya hay un proceso de acompañamiento, pero también hay un objetivo de prevención de evitar que se repitan los roles ligados a la violencia y luego el programa de agresores realiza una recuperación de la persona agresora con tal de que no repita nuevos episodios de violencia y prevenir un poco. En conjunto lo que se quiere, ir erradicando la prevención más primaria y la recuperación de las víctimas erradicando lo que es la violencia de género. Bueno esto quiere decir el Servicio integral a la mujer ya os lo explicaron, como trabajan. El programa de atención a menores se trabaja, claro la demanda la hace la madre, se firma un consentimiento por parte de la madre de que el menor va a participar en estas actividades y se hace una acogida a nivel de recogida de demanda que dificultades tiene el menor, qué consecuencias puede haber tenido el menor por la situación que ha vivido desde muchos tipos, emocionales, físicos, hasta de conducta y se tienen una serie de entrevistas con la madre y a partir de aquí pues... se conoce al niño. En este programa participan tres profesionales, son dos psicólogos y una educadora social, desde el primer momento que entran en contacto con el programa se

asigna una persona referente y esta persona referente será la que será referente durante todo el proceso, entonces tiene una entrevista con el niño y con la madre, entonces es el profesional referente, hay dos educadores, un psicólogo y una psicóloga que hacen las mismas funciones. Realizan las entrevistas individuales, hacen un diagnóstico del menor, dan una valoración, les explicamos el programa, lo que podemos hacer y qué es lo que se hace. Esto es un proceso de acogida a nivel individual y familiar, también se hace una entrevista conjunta entre madre y el menor y bueno, a partir de ahí, trabajamos a nivel grupal.

- **Osea lo individual es solo al principio**

- Sí, es una parte de acogida donde se trabaja la demanda, se trabajan las consecuencias, se trabajan los objetivos que marcan las personas referentes y luego a partir de aquí se trabaja a nivel grupal. A nivel grupal, claro no es lo mismo trabajar con un niño, nosotros cogemos niños de cuatro a diecisiete. No es lo mismo trabajar con un niño de cuatro que con uno de diecisiete entonces se hacen grupos de edad se trabaja de cuatro a siete u ocho, depende a veces de la madurez del niño, de diez a catorce, y de catorce a diecisiete. Cuando se trabaja en grupo, también se trabaja paralelamente con las madres. Osea nosotros tenemos el grupo de niños y el grupo de madres. Los contenidos que se trabajan en un grupo de menores adaptados a la edad de cada uno, lo que se trabaja en los grupos se trabaja paralelamente con la madre, con la finalidad de que claro, esa intervención se hace grupal una vez a la semana, las madres también se lleven pautas parairlas trabajando con el menor y que refuerzen también el proceso del menor. Lo que vamos hacer es acompañar a las madres en este proceso de recuperación del menor, se trabaja con las madres como madres, con menores, no como víctimas, se supone que en otros servicios, como el servicio de atención de víctimas de violencia de género, como un servicio de asistencia psicológica que también atiende a las madres, entonces nosotros trabajamos más al menor. Lo que se trabaja en los grupos desde

expresar emociones, resolución de conflictos, entender la familia, las situaciones vividas, la postura de los profesionales es neutra, no hay personas buenas ni malas, no se posicionan, hay formas de relación que no son las adecuadas pero bueno, y un poquitín es este programa. Cuando se finaliza el grupo se evalúa los éxitos que ha tenido la intervención sobre estos menores y las madres y luego si se considera que no se han llegado a los objetivos que se habían puesto al principio pues a lo mejor se pueden hacer algunas sesiones de refuerzo individual, habido familias que han repetido el grupo. No todos los procesos de todas las familias son iguales. Durante el grupo también se pueden llevar a cabo tutorías si la familia lo pide o pide algo muy específico, o el profesional referente ve que necesita un refuerzo se puede llevar a cabo tutorías individuales-familiares. Este grupo que se hace de forma paralela, también hay momentos en que se juntan y se hacen sesiones conjuntas madre-hijos, normalmente para trabajar contenido que se han ido trabajando por separado. Entonces se juntan las madres trabajándolo y los menores por otro. Cuando finalizan las sesiones que hacen referencia a este capítulo se junta y hace una dinámica conjunta y trabajan el tema común. Esto es el programa. Con el programa de agresores es similar, tiene toda una parte de intervención individual que es donde se hace la acogida, toda la parte de motivación de la persona agresora. Es un programa que las personas, que esto no lo había dicho, tienen que hacer voluntariamente.

- **Ahh! Es voluntario, ¿pero en los dos programas? A ver, es más fácil que vengan las mujeres y los niños, que no la mujer maltratadora.**
- Si porque hay programas que son de carácter obligatorio, que son por ejemplo los que si una persona está, por violencia de género, pues le obligan a realizar un programa formativo y tal, que eso lo realizan desde el centro penitenciario. Ellos tienen un programa de instituciones penitenciarias que se aplican, tienen una psicóloga y aplican a los agresores que han sido condenados, aquí el sistema tiene cierta

obligatoriedad en el que nosotros desarrollamos, no, es un programa que es totalmente voluntario, la voluntariedad en ocasiones entre comillas, puede ser por una presión familiar, pero bueno esto se trabaja aquí, y se trabaja la motivación hacia el cambio, se trabaja la deherencia al tratamiento, y bueno todo esto es un proceso individual, desde el primer momento es atendido por un psicólogo y... bueno es atendido en un primer momento por un psicólogo, y que le hace la primera acogida, y todo lo que ellos llaman Anarnesis, que es lo que ellos llaman esta primera recogida de información sobre su historia de violencia

- **Esto es individual o grupal**
- No también es grupal, luego también en esta primera fase se pasa una serie de cuestionarios y valora en qué fase están, a partir de ahí se van formando grupos, y bueno se van trabajando una serie de temas. Nuevas formas de masculinidad, control de emociones, todo eso a nivel grupal, y una vez finalizado el grupo que son 25 sesiones.
- **Ehhh y ¿por ejemplo en el de madres e hijos cuantas sesiones son?**
- Son 20 sesiones, se puede prorrogar hasta las 25, si por ejemplo la estancia mínima puede llegar a veces al año no???. Porque entre que haces la primera valoración, la primera acogida, luego se forma el grupo, se hace el grupo, y se hace la evaluación tarda un año. Entonces claro es un proceso largo, e incluso en agresores más todavía porque cuando termina el grupo hacemos un seguimiento a los seis meses, se les cita y después se les vuelve a citar al año, de haber acabado el grupo y se les vuelve a citar a los dos años. Si en este proceso de los seguimientos se les hace una serie de cuestionarios, ven que necesitan refuerzo en algunos temas vuelven a iniciar el tratamiento.
- **Y hay alguno que ha tenido que empezar desde el principio**
- No, lo que pasa es que se pierden muchos por el camino, en un proceso tan largo de tres años claro muchos finalizan el grupo, vienen al primer seguimiento, pero luego igual al año no vuelven, bueno se van perdiendo un poquito por el camino a ser procesos tan largos. Bueno algunos han

vuelto a empezar grupo, pero no a los dos años, cuando se ha valorado que no había aprovechado suficientemente el grupo, que había habido un absentismo que no había podido aprovechar según que temas, se le ha sugerido que repitiera o que volviera a realizar el grupo.

- **Y los hombres que vienen aquí, siguen con su pareja viviendo o son...**
- Hay de todo, nosotros no tenemos a nivel de acceso no pedimos ni para el de atención a menores y mujeres y... que hayan roto con el agresor, es mucho más complicado trabajar pero bueno, no les pedimos "les atendemos igual", priorizamos el bienestar del menor, aunque la madre no quiera romper la situación o no pueda, a veces son situaciones muy complicadas pues atendemos igualmente al menor. En el caso de los agresores tampoco pedimos que hayan roto con la situación, como me has hecho recordar que en el equipo hay una psicóloga, que trabaja o bueno que contacta con las mujeres con las parejas o las ex parejas, hablamos de ex parejas cuando aún tienen algún tipo de relación, el objetivo de esta psicóloga que contacta con ellas, es un poquitín para explicarles el tratamiento en que consiste evitar que sea una fuente de manipulación, de decir "bueno ves" "estoy en tratamiento" "porque quiero volver", todas estas manipulaciones que pueda haber evitar que exista esto, esto se le explica, que se hace en el tratamiento, y también se les dice que el tratamiento no es garantía de nada. Osea que si tienen medidas de protección, en algún momento que las mantengan y en muchas ocasiones el tema este de decir "es que está en tratamiento, se está rehabilitando" "pues me relajo", pues no es una garantía que este en tratamiento, entonces se le explica esto, y luego pues es también una forma de contactar con la persona que es víctima y saber si ella está en contacto con algún servicio especializado o no, o si tiene hijos, sino lo está se le informa, de los servicios que hay, y como puede acceder a ellos. Y nada luego con las mujeres, hacemos un poquitín esta pequeña intervención pero que no es intervención, es un poco más información, no llega a ser una intervención y también se hace un seguimiento, en el

momento en que la pareja empieza en el grupo se le llama, sino van a ese grupo se le comunica, para evitar cualquier fuente de manipulación. Y también para contrastar a los psicólogos que están trabajando con los hombres los testimonios de las situaciones que ha habido de las situaciones de violencia, y un poquitín es lo que hacemos.

- **El equipo que formáis aquí, que profesionales sois.**
- Si bueno aquí sabéis que hay dos TS, dos técnicos de acompañamiento, y un auxiliar administrativo. Aquí hay un psicólogo y una psicóloga, y una educadora, hablo porque en el grupo de niños hay un psicólogo infantil y una educadora. En el grupo de madres una psicóloga, realmente esto tiene que ser así la pareja tiene que tener un referente hombre y una mujer, para el grupo de niños, lo digo porque si fuera un educador tendríamos que tener una psicóloga, en el grupo de niños. Y el grupo de madres lo lleva una psicóloga, aquí también tenemos una pareja de un psicólogo y una psicóloga, que en individual cada uno es sus casos, y en grupo lo llevan conjuntamente, y es un modelo más bien femenino y la psicóloga atiende a las parejas. Hay un auxiliar administrativo, que también está aquí, y un coordinador de todo que soy yo.
- **Claro lo de la psicóloga es lo de la atención psicosocial que teníais.**
- Bueno también llevamos otro servicio, a ver este pertenece al Ayuntamiento y atendemos a gente de Palma, y lo atendemos así, desde esas tres vertientes. Luego llevamos un servicio de atención psicosocial, a mujeres víctimas de violencia de género,
- **Vale esto es a parte**
- Si, esto es otro servicio que pertenece al IBM, que ofrece asistencia psicológica, a mujeres víctimas de violencia de género.
- **Y este servicio se hace aquí también**
- Si, gestionamos desde la fundación IRES desde hace poco, desde febrero, de todas formas me gustaría que hablaras con Marta que es la Coordinadora y que os explique un poco, o yo os puedo enviar

información. Es una atención a toda Mallorca, se trabaja a nivel individual, con las mujeres, la forma de llegar, al servicio es a través de la valoración de un profesional de un servicio sociosanitario que se pida la valoración previa sino no puede venir la mujer directamente, decir hay yo necesito asistencia psicológica, sin embargo a los otros servicios pueden venir por derivación o por voluntad propia.

- **Pero entonces tiene que ser socio sanitaria o por Servicios Sociales podría venir.**
- Sí cualquier profesional, un TS, un médico, un psicólogo de otro servicio. Tiene que haber valorado que necesita una atención psicológica y puede acceder al servicio de esta manera. Si llama directamente se le dice que vaya al IBM a que le hagan una valoración y la manden si lo consideran oportuno. Aquí todos son psicólogos no todos psicólogas, porque todo son mujeres, terapeutas y hay una educadora social también, que trabaja todo el tema de prevención de la violencia, y trabaja el autoestima y todo esto se trabaja también a través de talleres. Primero han de haber pasado por la valoración del psicólogo del servicio, si ellos consideran que se debe trabajar pues entonces ya se va al grupo. En ocasiones, a veces, se trabaja a nivel individual, y si hay todo un proceso de terapia y luego si se considera que se ha de reforzar áreas de reforzar la prevención, nuevas relaciones violentas o bien para mejorar autoestima, pues también pueden hacer talleres.
- **Y qué tipo de talleres hacen.**
- Taller de prevención de riesgos de autoestima, mejora del autoestima, de empoderamiento también, y cosas así
- **Yo tengo una duda, la profesional terapeuta es psicóloga especializada en terapia.**
- No, son como unas intervenciones más clínicas, pero bueno.
- **Pero que es psicóloga**
- Sí es un psicólogo, especialista en violencia que hacen terapias. De todas formas las psicólogas también tienen la posibilidad de trabajar a nivel grupal, por ejemplo si ellas ven una metodología de trabajo individual,

ven que varias usuarias necesitan trabajar la misma cosa, pues muchas veces lo trabajan a nivel grupal. Cada psicóloga con sus grupos de usuarias cuando ve que tiene estas cuatro, cinco, seis, mujeres que necesitan reforzar el afecto pues lo trabajamos en el grupal, es mucho más rico, puedes compartir, las mujeres también ven que no son solo ellas las que les pasa eso. Que hay más gente, que se ha recuperado, es mucho más rico y te da mucho más, mejoran los resultados. Que también existe la posibilidad de hacerlo desde este servicio, y bien damos atención aquí y también en Inca y Manacor. Y luego también llevamos el Programa de Atención a Menores, lo hacemos también para los pueblos, lo que pasa que esto ya es un proyecto propio.

- **Entonces estos tres son del Ayuntamiento.**
- Sí, es un contrato, cuando hablamos de contrato administrativamente hablando es un servicio suyo que nosotros gestionamos, osea que la entidad lo desarrolla. El ayuntamiento hace una gestión delegada a una entidad, normalmente se hace por concurso, las entidades concursamos, y ganamos o perdemos, depende de la calidad técnica, el dinero, pero sobre todo actualmente. El servicio integral de la mujer, es un servicio del ayuntamiento de Palma, que la gestión la lleva la fundación IRES, en la asistencia psicológica es un servicio del IBM, que nosotros gestionamos y luego el proyecto de atención a hijos de mujeres víctimas de violencia de género de la parc forana, es un servicio que nosotros, que es propio nuestro, porque recibimos diferentes subvenciones desde privadas, públicas, público-privado, para desarrollar este programa. El de Palma empezó siendo propio, lo que pasa es que se lo hemos regalado, hablando mal, porque al principio, lo llevábamos nosotros y al ayuntamiento le interesó y dijo pues mira nosotros lo haremos como propio y tal. A nivel de gestión, y de seguridad y va mejor tener un contrato y una subvención anual, y el de parc forana pues..., surgió de cuando empezamos en Palma en 2008, a trabajar con niños, nos dimos cuenta que los servicios sociales de los pueblos nos podían derivar, porque tenían familias con niños, del colegios que habían detectado pues

que en las familias había algún problema, bajo rendimiento escolar, había problemas de agresividad con los niños, nos llamaban y tal a ver si podíamos intervenir. *Y como esto pertenece al Ayuntamiento de Palma había niños que no podíamos atender. Entonces a partir de ahí* cuando vimos que había demanda, y vimos que había esta necesidad nos pusimos a buscar financiación para poder desarrollar este programa. Y lo estamos llevando a cabo en pueblos, es mucho más inestable, recibimos subvenciones anuales, cada año tenemos que ir buscando dinero para poder seguir continuando, además en estos momentos gracias a que hemos tenido de subvenciones de fundaciones privadas nos ha dado la posibilidad de continuar, pero bueno lo desarrollamos por la necesidad que hay en los pueblos. Entonces nosotros tenemos un centro en Manacor donde atendemos, aquí en Palma atendemos a los pueblos cercanos a Palma, más que nada por las comunicaciones, Palma es un sitio que está bien comunicado de Inca-Marratxi, de estos pueblos que están cerca de Palma. Y Manacor también está bien comunicado, si en un momento hay una familia que no se puede desplazar, y tal... pues la atención individual se desplaza un miembro del equipo que le toca se desplaza, normalmente nos suelen dejar algún local en Servicios Sociales, donde poder hacer el trabajo con la familia, y nos desplazamos, cuando hacemos los grupos, claro hacemos dos grupos, uno en Palma y otro en Manacor, y lo que solemos hacer es pedir una partida para transporte, ya que para muchas familias el transporte es caro, sobre todo si te tienes que desplazar con los niños, pues para dar una ayuda a estas familias que no pueden costearse el transporte. Y hasta ahora siempre hemos podido, siempre, siempre, reservamos una partida para esto. Para que no dejen de venir por no tener dinero para el transporte, y en total esto es lo que gestionamos desde la fundación. IRES en violencia de género.

- **Y aquí son los mismos profesionales,**
- No, hubo un tiempo, que sí pero no, ahora son otros profesionales tenemos una psicóloga que trabaja menos horas, en Manacor, otra que

está en Palma, y un educador que hace falta en los grupos se incorpora a ellos, no son los mismos profesionales. Está bien que también sean profesionales diferentes, por eso también nos permite más riqueza a la hora de trabajar e ir contrastando. Al ser dos equipos diferentes enriquece mucho más,

- **Nose, por ejemplo el contrato que tenéis con el Ayuntamiento o con el IBM, por ejemplo esto es opinión tuya, tu recomendarías o algún fallo que pueda llegar a tener o si mejoramos esto podría ir mejor.**
- Bueno es complicado, el proyecto que llevamos con el Ayuntamiento de Palma es un proyecto en el que hemos tenido un proceso, empezamos en el 2008 hemos continuado, en el que nos hemos ido ajustando un poco a la forma, bueno siempre puede ser mejorable, nos gustaría tener más profesionales, poder contar con más medios, pero bueno yo creo que en este momento y en el entorno que vivimos creo que es un servicio completo y bien dotado. Y de hecho se está mejorando continuamente, y también el Ayuntamiento está por la mejora continua, en el sentido de ahora mejorar con el tema de las bases de datos, con temas de evaluación, a nivel de intervención, estamos implementando en el servicio de víctimas unos cuestionarios de evaluación del cambio, para poder evaluar nuestra intervención, para poder provocar algún cambio, entonces aquí hay un proceso de cambio continuo. Está metido aquí también un proceso de calidad de la intervención, entonces es fácil. En el tema del IBM pues sí, sí que es mejorable también, lo llevamos desde hace menos tiempo, estamos en proceso de adaptación, es una administración totalmente diferente, luego el Gobierno Balear, tal vez viéndolo de fuera pienso que hay cosas mejorables pero bueno, también nosotros necesitamos nuestro proceso, nosotros cuando gestionamos algo a la administración, tenemos un inspector de servicios, y entonces estas reuniones de inspección nos permiten hacer propuestas de mejora, y nos permiten intercambiar aspectos del día a día. Y luego es voluntad de la administración o no, el hacer cambios o no, porque tus obligaciones

están en lo que se llama un pliego de condiciones, que nosotros hemos de seguir o al menos cumplir, esto es un proyecto que elaboramos en su día, y que vamos a seguir llevando este proyecto, pero bueno yo veo que las cosas están más fluidas, luego también depende de las cargas de trabajo, y de la disponibilidad presupuestaria que tengas, si tienes menos pues tienes más carencias, menos profesionales, menos capacidad de atención, es diferente.

- **Las subvenciones son más provinciales y nacionales, o son también del Fondo Social Europeo.**
- El Fondo Social Europeo es complicado, complicadísimo. En principio por ahora tenemos a nivel nacional que es todo lo que saca el Ministerio de Sanidad, y Política Social, que son todo lo que recogen con el 07 en la Declaración de la Renta, marcando la casilla de bienes sociales. Aquí por ejemplo, una parte de la parada forana lo pagamos desde ahí, la Obra Social de la Caixa también nos da del programa Caixa Pro Infancia, y fundación Intervida también nos financia. Entonces unos nos financian esto, otros nos financian lo otro y nosotros hacemos un completo. Y a nivel europeo pues no, la verdad es que no. Yo creo que financian más a nivel de investigaciones.
- **Cuál es el número de personas que están en estos programas**
- Te lo voy a mirar un momento que tengo la memoria encima de la mesa. Puedo dar datos del año 2012, mira en el Programa de Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de Género tenemos 465 totales eh, De niños y niñas tenemos 255 aquí incluimos niños, niñas y las mamás; y en el Programa de Agresores 159, en éstos números están las personas nuevas que entran en un año y las que llevan un proceso que al finalizar el año 2011 todavía tenían expediente abierto o estaban en algún grupo, osea que estos números son totales, que llevamos arrastrando. De nuevas te digo, por ejemplo el de mujeres 126 fueron las nuevas del 2012, ellos tienen mucho volumen porque traman también teleasistencia y también todo el tema del proceso judicial, que siguen y tal y muchas veces requiere que el expediente esté abierto; el de hijos e

hijas, por primera vez en el año 2012 fueron 63 madres y 101 menor, fueron cuatro expedientes reabiertos y el resto venían de años anteriores; y de hombres por primera vez fueron 46 personas, el resto son de expedientes de otros años, ya que este programa es de tres años.

- **El perfil de mujeres que veis ahora ha cambiado o no respecto a la situación económica que hay.**
- Bueno no tenemos contrastado eso así que no te lo puedo decir, probablemente sí haya cambiado pero no es dato que te pueda asegurar. De hecho es un tema que uno de los programas recogía el tema de los ingresos y este año a partir del 2013 empezaremos a coger de todos los programas. Seguramente sí que haya cambiado, sí que hemos incorporado el tema de los ingresos a los programas, y se está empezando a recoger, ya que no se tenía en cuenta el nivel de ingresos. Claro llega un momento en el que nos encontramos en el que las administraciones...
- **Y el perfil, las mujeres tenéis mas o menos si vienen más españolas o más o menos de que rango de edad.**
- Generalmente son españolas, tanto en Mentorías como en agresores también. Mira por ejemplo en la nacionalidad en el servicio de atención a víctimas el 79% son españolas y siguiéndolas las extracomunitarias. En el Mentorías el 71% son las españolas y les sigue las extracomunitarias, y en los hombres los 70% españoles y los siguientes son los extracomunitarios.
- **Vale yo creo que ya está todo**
- Si necesitáis cualquier cosa ya sabéis donde estoy. Nos da los folletos.

14/05/2013

RECURSO: POLICIA LOCAL DE PALMA

- **Queríamos saber un poco, que servicios sois, como funcionáis y como se creó este servicio.**

- Aquí en Palma la competencia a nivel policial en violencia familiar la tiene tanto policía nacional como local. En el término municipal de palma, porque los otros municipios funcionan de otra manera. Nosotros somos policía local.
- **La policía nacional es el UPAP**
- En la policía nacional el grupo de tutores que hace seguimiento solamente de v. genero es la UPAP, ellos la Unidad de Protección Familiar de la policía local hacen tanto protección de violencia doméstica como violencia de género. Y los tutores tienen mujeres de violencia doméstica como de género. La unidad anteriormente hacían seguimiento de víctimas, pero tal como somos ahora y las funciones que tenemos ahora se formó en abril de 2006, desde 2006 se han estado funcionando más o menos igual pero hemos cambiado un poco, tienen las mismas funciones pero siguen haciendo lo mismo.
- **Qué tipo de equipo tenéis**
- En policía local está implicado todo el colectivo en temas de violencia doméstica y violencia de género, pero cada sección pues tiene su función específica, tenemos una carta de compromisos donde se marca bastante claro que es lo que hacemos y a lo que nos comprometemos y lo tenemos por escrito. Pero lo que es la unidad de protección familiar es el último eslabón de la cadena si no hay una llamada al 092 o sino viene aquí una víctima a presentar la denuncia a nosotros no tenemos conocimiento de lo que ha pasado en la calle, es decir la unidad de protección familiar es el seguimiento posterior del caso, os voy a poner un ejemplo..
- **Osea, que si no vienen aquí a poner la denuncia o llaman al 092, por ejemplo si una mujer va a servicios sociales y desde allí dan la alarma también hacéis vosotros el seguimiento.**
- Claro, nosotros le pedimos a la persona que nos da conocimiento de esto o bien que nos mande esa persona a la víctima o que vayan ellos mismos a poner la denuncia, pero nosotros funcionamos a través de denuncias, que pasa, que muchas víctimas por ejemplo en el caso de SS.SS. viene

la víctima aquí, y les decimos que según lo que me cuentes tenemos que denunciar, pero hay muchas víctimas que no quieren denunciar por lo que tenemos que decirles que no pueden recurrir a nosotros, ya que estamos obligados a realizar un informe judicial y bueno en función de lo que me cuentes realizamos un atestado, detenemos o no detenemos, citamos para que venga a declarar el autor como implicado pero ya hay un atestado, ya tendrán que ir al juzgado a declarar. Yo no puedo enterarme de una historia de Violencia de Género y no hacer nada, yo ya tengo que escribir porque la ley lo marca así y estoy obligada a ello y luego pasa algo con esa persona, yo lo sabía y no he informado, me van a venir a buscar a mí porque dirán que la policía lo sabía porque desde Servicios Sociales se lo dijeron, y no han hecho nada. Entonces el problema que tenemos es eso, lo primero que le decimos a la víctima, es que según lo que me cuentes lo voy a escribir, así que si no quieras que actúe la policía no me cuentes nada, y lo que hacemos es derivarla a otro Servicio del Ayuntamiento que es el Servicio de Atención a Víctimas de la Violencia de Género y allí hay trabajadoras sociales.

- **Si, ya conocemos ese servicio, que fue la que nos hablaron de venir a Policía Local.**
- Es otra vía que tienen ellas y no quieren ni que se judicialice ni que haya. Por lo menos tendrán la información y en un momento dado si ellas ya quieren venir, pues que vengan, pero si no quieren que actúe policía que no nos cuenten nada. A tu pregunta, de si vienen de Servicios Sociales que nos la mande, nosotros hablamos con ella y si quiere presentar denuncia que la presente, hay muchas que dicen yo no quiero denunciar pero me da igual si actuáis y hacéis lo que tengáis que hacer, pues hacemos, evidentemente. Entonces entra el caso, se hacen diligencias en la sala de atestados con denuncia o sin denuncia, es igual, pero se hacen diligencias, habrá un detenido, habrá un imputado, habrá una valoración de riesgo, cuando todo esto está terminado nos los pasan a nosotros, a la unidad de protección familiar y se le asigna un policía tutor a ese caso, se mira el atestado, contacta con la víctima, se le ofrecen en

función del caso, claro, habrá victimas que necesiten una cosa, habrá victimas que necesiten otra, habrá victimas que habrán solicitado orden de protección, habrá victimas que no... que se las darán o que no se la darán, es que eso es en función del caso haces unas cosas u otras, pero bueno la victimá tiene como referencia ese policía tutor, se le da el número de teléfono del contacto, nosotros tenemos dos teléfonos, que siempre lo lleva alguien, lo que pasa es que se le informa a la víctima que si quiere hablar con su tutor pregunta por él, si el tutor o tutora esta, le atiende esa persona si no le atiende cualquier otra. Y es un teléfono que eso si se lo dejamos claro, que no es de urgencia, si tienen un problema no llames al móvil, llama pues al 112 o al 091, 092 o al teléfono que se te ocurra de emergencias, es un teléfono para consultas y para que tenga una relación con el tutor si necesita cualquier cosa, si la victimá tiene por ejemplo orden de protección que son las que nos llevan más trabajo porque el seguimiento entonces lo tienes que hacer mientras dure la orden de protección, tenemos victimas que tienen orden de protección hasta el 2025, mientras nosotros existamos esa victimá seguirá teniendo contactos trimestrales, claro cuando la situación está normalizada, no vas a estar llamando cada semana, pero bueno dos tres meses, haces una llamada.

- **Igual al principio vas llamando más continuamente**
- Claro, al principio más... una vez la víctima con orden de protección ves que ya no tiene ningún tipo de contacto con el agresor, que no ha vuelto a saber de él, no le ha vuelto a molestar, pues eso espacias los contactos, cada... tres meses, ella te puede llamar en cualquier momento pero no vas a estar ahí molestando, aparte de eso, lo que hacemos es implicar al resto, otras secciones de policía, en relación al agresor, osea, tienes una orden de protección y lo que haces es, por lo menos en el domicilio de la víctima, que policía de barrio, conozca de esa orden de protección y sepa que estamos haciendo un seguimiento, y por otra parte se hace un control de las personas agresoras. Eso que significa, que siempre con orden de protección, bueno tenemos unos impresos, y

se le hacen dos visitas, que eso es voluntario, el agresor si no quiere colaborar no le puedes obligar a que te conteste a las preguntas, ni a que venga a la cita, ni nada, pero bueno... la mayoría colabora, entonces se le hacen dos visitas y eso lo hace una patrulla de la calle, se le hace una entrevista, son unas nueve o diez preguntas que las elabora el psicólogo, siempre en relación a la orden y a la víctima, si tienen conocimiento de la orden de protección, si tiene alguna necesidad de contactar con la víctima, con su ex pareja, si trabaja sino trabaja... una serie de preguntas para.. es un poco más para que él se sienta controlado y vea que la policía está controlando esa orden de protección que realmente algo efectivo es, aunque no puedes estar 24 horas a todos los agresores que tenemos, evidentemente, pero bueno, ya es como un toque de atención que sabemos que estás ahí, y que sabemos que tienes estas medidas cautelares y te vamos controlando, y luego se le hace una segunda visita al cabo de un mes, aproximadamente. Al cabo del mes, no se le vuelve hacer la entrevista otra vez, simplemente se le pregunta si está todo bien, si necesita algo, si ha tenido algún problema, a raíz de estas entrevistas con los agresores es verdad que a veces nos enteramos de que son las víctimas en alguna ocasión que buscan al agresor, y el agresor a veces no sabe lo que tiene que hacer; "es que estoy preocupado, vino a casa, me ha llamado.. o tal", normalmente les aconsejamos que informen de eso al juzgado que dictó la orden, porque si realmente es así, por lo menos que tengan conocimiento, claro a nosotros los tutores la víctima no nos lo dice, que ha contactado con el agresor, nos mienten evidentemente, no te van a decir... pero bueno, son cosas que nos encontramos.

- **Y entonces a la víctima le dais un toque de atención**
- Claro, cuando su tutor sabe que hay esa posibilidad, oye que el agresor nos ha dicho esto, se le da un toque a la víctima.
- **Yo no me estoy enterando de una cosa... cuando vienen las víctimas lo que se les ofrece desde aquí, es apoyo con el tutor, apoyo psicológico y asesoramiento a nivel de todos los recursos**

de los que pueden y de protección de que tienen una persona de que si les pasa cualquier cosa, el tutor va a estar ahí.

- Otra de las cosas de los tutores, aparte de tener el contacto con la víctima telefónico-personal, hacemos acompañamiento al juzgado y al juicio, no siempre porque hay siete policías, bueno no os lo he dicho, son siete policías, yo que soy la oficial, y luego dependemos del Inspector de policía nacional, pero bueno efectivos, haciendo tutorizaciones, hay siete personas, no hay más.

- **Y tenéis formación a parte de policía..**

- No, claro es que de un tema a otro...

Bueno empiezo por el principio, llaman al 092, caso de violencia en el ámbito familiar, va una patrulla, se practica una detención y viene la víctima a presentar denuncia, eso sería el caso ideal... viene la víctima a presentar denuncia. Cuando la víctima, bueno la víctima se le ofrece acompañarla desde el lugar de los hechos sea en su casa, o donde sea, hasta aquí. No tiene que venir sola, si no quiere. En el momento de la actuación policial, si hace falta se llama a otro coche para que la vaya a buscar y la traiga para acá, si necesita atención médica, antes de venir para dependencias policiales también se le acompaña al médico, osea que desde el momento que esta, se llama y hay unos hechos, ella dispone de todo esto, luego quiere o no quiere, pero suponiendo que quiera, se le acompaña al médico, aquí a presentar denuncia. Una vez este aquí se le ofrece atención psicológica en crisis, aquí tenemos un servicio de atención psicológica 24 horas, los 365 días del año, que si es en día laborable por las mañanas el psicólogo está aquí arriba, tenemos un psicólogo aquí de la policía, que forma parte del servicio. Si es fuera de ese horario o él no está, se llama y hay algún psicólogo disponible para atenderlas, una vez le ha atendido el psicólogo, si quiere, porque muchas rechazan el servicio, se le coge la denuncia, se termina el atestado, se le cita a ella para el juzgado, es posible que nosotros ya la acompañemos o no depende, del nivel de riesgo, es otra cosa que os voy a explicar después, y... una vez en el juzgado pues puede haber un juicio rápido o no, solamente una vista y

citarlos ya después de la instrucción para el juicio, el día del juzgado, si ha pedido orden de protección el juez o se la concede o no se la concede. Si le concede orden de protección después vendrá, todo eso que os he contado yo, del toque hacemos nosotros, del tutor, del policía de barrio...del control del agresor y tal...vale entonces termina el juicio, y la víctima se va a casa, muy bien, nosotros tenemos acceso al atestado, yo le así no un policía tutor, y el policía tutor, en un día, dos días, tres días depende, se pone en contacto con ella para saber cómo fue el juicio en el caso de que no le hayamos acompañado al juicio, como fue el juicio, si le han dado orden, bueno necesitamos información también, para saber cómo acabo todo... vale a partir de ahí, el tutor, la asesora, del resto de servicios y se le dan consejos de lo que necesiten.

- **Un pregunta, si vive con el maltratador?**
- Claro, situaciones y casos tantos como víctimas.
- **Claro, pero yo por ejemplo vivo con mi pareja, el me maltrata, y decido poner una denuncia, y si yo vivo con el... no voy a volver a casa.**
- Si le ponen medidas cautelares, o una orden de protección, él tiene que salir de casa, y el juez ya le informa el; "oiga usted". Y normalmente se le hace un oficio, al presunto autor, para que vaya con la policía a recoger sus efectos personales y salga del domicilio, y normalmente es la víctima la que se queda. En caso de que ella no se quiera quedar, por lo que te digo, es que hay situaciones y mas es el ámbito personal de la gente, claro para mí es un trabajo, pero para ella que es la víctima es tu vida personal y tú puedes decidir dónde vivir; "me voy a vivir con mi madre, me voy a vivir con una amiga", se pueden dar muchas situaciones, si la víctima quiere salir del domicilio y tiene a donde ir, pues se va donde ella quiere, si no tiene a donde ir, pero no quiere estar en esa casa, por lo que sea, porque el piso es de él, porque el alquiler lo paga él, y ella no quiere deberle nada, yo que sé, mil cosas, están los centros de acogida, que también los tramitamos nosotros, osea cuando ya tenemos a la víctima aquí, y te dice no, no, no yo salgo de casa no

quiere volver a esa casa, y tal, ya contactas con el servicio de acogimiento municipal y le gestionas la casa de acogida.

- **Utilizáis solo los de aquí de Palma o también los de alrededor?**
- No, mira, por ejemplo, hace un par de semanas tuvimos un caso, es que es el servicio este, de acogimiento también va cambiando según el color político y según los recursos económicos que se tenga en cada legislatura, entonces hace un par de semanas, por ejemplo, bueno hace años había en palma había dos casa de acogida, luego había una en Manacor y una en Inca, ahora solo hay una en Palma y otra en Manacor.
- **No, en Inca también hay**
- Bueno, entonces, hace poco tuvimos una chica a la que llevábamos nosotros hace años, y que va y viene y vuelve con el agresor, y hace unas semanas quiso salir del domicilio, quiso presentar una denuncia y tal, en la de Palma no había sitio, y la mandaron a Manacor.
- **En la de Palma, es la del Sadiff se llama...**
- Era el Saddif antes, hace años, ahora lo de Palma es el SAM, Servicio de acogimiento Municipal, y el Sam incluye la casa de acogida de mujeres para violencia de género y de familia, después hay una es esta la de mujeres que en determinadas ocasiones han acogido algún hombre con algún hijo, pero eso son cosas muy puntuales. Después está el de familia, que no tiene nada que ver con el de violencia de género o con violencia doméstica y luego están los centros de acogida de transeúntes, entonces el SAM incluye todo eso, es el mismo servicio que se encarga de las distintas..
- **No llegue a ir a ese servicio pero sí que tengo información de él.**
- Vale, lo de las valoraciones de riesgo, no sé si os han hablado de esto, en todos los atestado policiales, se hace una valoración de riesgo, solamente para género, no para doméstica, esa valoración de riesgo se hace a través de un programa informático que es a nivel estatal, y los que sí tienen acceso a ese programa, es en toda España, Policía Nacional y guardia Civil, las policías Locales, solamente algunas, nosotros tenemos acceso desde hace, nos acogimos al programa desde hace un

par de años. Y ya podemos hacer valoraciones de riesgo. Entonces, mientras estáis instruyendo el atestado, se hace la valoración, se meten unos datos, contestas un cuestionario, y sale el nivel de riesgo, pues de ser desde no apreciable hasta extremo. No apreciado, bajo-medio, alto y extremo. En función de, contestas a esas preguntas, y en función de las cuestiones, el programa, claro tú la valoración la haces, con la información que tienes, unas veces tendrás más información, unas veces tendrás más información y otras tendrás menos. Si la víctima ha denunciado, tendrás más información porque ya en la denuncia después ya se le hace una batería de preguntas que nos ayudan a nosotros después hacer la valoración, pero si la víctima no presenta denuncia tienes que hacerlo... pues con lo que tienes, con la declaración de los policías, con la declaración del detenido, si declara, bueno sino declara quiero decir a veces, lo tienes que coger con pinzas pero bueno... y en función del nivel del riesgo, pues también el tutor después hace, unas cosas u otras. Que viene determinado por ley, osea, detrás de esa valoración en ese programa informático, hay una normativa que te dice lo que tienes que hacer en cada nivel de riesgo.

- **Y mi pregunta es... ese programa es totalmente eficaz, con esas preguntas**
- Bueno, es bastante, lo que pasa es que tú tienes la posibilidad cuando has hecho la valoración y te dice; el sistema arroja un nivel de riesgo bajo, está de acuerdo con ese nivel de riesgo, y si el policía que está haciendo la valoración considera que es más elevado, le pones que no, le pones el nivel de riesgo que tu consideras que tiene y porque, lo tienes que justificar, porque yo no le puedo poner uno medio o alto porque a mí me da la gana, tengo que justificarlo, pero bueno, entonces te deja un poco de margen de todas maneras porque por ejemplo hemos tenido este fin de semana un caso de una señora que el nivel de riesgo salía no apreciado, con las preguntas que claro, no te puedes inventar las respuestas, pero nosotros realmente consideramos que por lo menos

durante unos días teníamos que darle tratamiento de alto, hacer más vigilancia en el domicilio, tener más contactos con ella, por las circunstancias del caso, si en unos días no ha pasado nada, el autor, no ha vuelto hacer nada y tal, bueno pues ya lo vamos a dejar estar, pero... aunque tú los tengas en nivel de riesgo bajo en el programa tu luego le puedes dar más protección siquieres, al revés no es aconsejable, si sale alto no le des protección de bajo, si sale bajo nosotros a veces le damos más sin tocar el programa, osea, en el programa sale eso, pero tú le das más protección, por lo menos durante unos días eso lo hemos hecho este fin de semana por ejemplo con la víctima, entonces eso es un poco orientativo lo del nivel de riesgo pero bueno te da unas pautas de actuación por lo menos. Despues con la Policía Nacional, lo que nos suele preguntar la gente es como lo hacéis? Porque si los dos tenemos competencia en lo mismo y los dos actuamos en lo mismo, que hacemos. Duplicamos el trabajo, entonces lo que intentamos es que ellos tengan sus víctimas o sus casos, y nosotros los nuestros. Todo lo que entra vía Policía Local desde el 092 en principio es mío, y tengan tutor de policía Local, que puede pasar, que eso pasa muy frecuentemente, pues que la víctima un día presenta denuncia en el CNP un día viene aquí, y un día va una patrulla del CNP, un día va una patrulla nuestra, y que haya actuaciones en los dos sitios. Entonces nos ponemos de acuerdo con ellos. Qué hacemos con estas; "yo la llevo desde el 2009, entonces se decide que la lleve esta", entonces ya la hacen ellos en lugar de nosotros para no duplicar, es tontería que tenga dos tutores y que tenga dos asesoramientos, al final es lo mismo. Intentamos ponernos de acuerdo con ellos.

- **Y.. cuantas victimas por tutor hay**

- Vale, en la base de datos, nosotros tenemos una base de datos, que utilizamos un programa informático que es el Europa, en nuestra base de datos, tenemos más de once mil expedientes desde que empezamos en el 2006, bueno que ya había expedientes anteriores, pero bueno, evidentemente no están todos en marcha, no están todos activos, pero

cualquiera de esos expedientes que esta archivado, es susceptible de que se vuelva abrir en cualquier momento, entonces que hacemos, se da un número de expediente, cada expediente es un caso, con una víctima y un agresor, cuando termina la orden de protección ,en el caso de que tenga orden, y todo esta normalizado se archiva y ya no vuelves a tocar ese caso para nada, a no ser que pase algo, si no tiene orden de protección el tutor lo mantiene abierto mientras este ayudando a la victim a organizarse, cuando la víctima te dice yo ya no necesito nada, puede ser a los dos días, a las tres semanas, depende del caso, pues también se archiva, si no tiene medidas se archiva. Activos ahora mismo cada uno de ellos puede llevar una media de 40 o 50 expedientes, pero claro yo cada día aquí, mira por ejemplo, ahora tengo aquí, quince atestados pendientes de leer y de asignar, de este fin de semana. Desde el jueves, hasta el domingo, de ayer no hay nada por ejemplo, pero de estos otros días sí, claro entonces esos cuarenta cincuenta, fluctúa mucho porque pueden archivar alguno, pero ya enseguida cada día tienen alguno nuevo, de ahí los once mil y pico expedientes que hay porque a cada caso le das un número de expediente, luego te llevara más trabajo o menos trabajo, hay expedientes que enseguida los archivas, pero los hay que no, los hay que duran mucho tiempo.

- **Es mucho quince, en cuatro días...**
- Depende, hay semanas más tranquilas y hay semanas terribles, esto en Policía Local de Palma, luego súmale lo que entre en Policía Nacional, lo digo por el volumen de casos.
- **Y el perfil de mujer que viene ahora, por la crisis se ha notado que ha cambiado.**
- No, siempre es lo mismo
- **Y mujeres...**
- Hay de todo tipo, yo no puedo decir, políticamente incorrecto decir que la mayoría son inmigrantes, por ejemplo, pero es verdad, que la mayoría lo son, pero quizás lo que habría que mirar es el perfil de la víctima, sino el del agresor, porque muchas de esas mujeres, que son inmigrantes, de

Sudamérica o por el tipo de cultura que tienen y tal, sus agresores son de aquí muchos, quiero decir que mucha gente que esto es para inmigrantes, bueno a lo mejor la mayoría sí, pero el agresor quien es, porque los agresores hay muchos que son de aquí, las hay que tienen sus parejas de allí, bien pero hay muchos agresores que son españoles, mallorquines y de todo, entonces estigmatiza a la víctima por ser inmigrante pero el agresor que es el que pega, es de aquí, osea que.. pero bueno que hemos tenido víctimas de todo tipo, de todos los niveles.

- **Y así más o menos un rango de edad, no hay?**
- Pues, hay de todo evidentemente, porque tenemos incluso casos de tercera edad, de gente con 80 años, son los que menos y la mayoría, pues entre los veintitantes y los cuarenta.
- **En algún recurso que hemos visitado, nos han dicho que ahora las chicas jóvenes, como el servicio integral que nos habías dicho antes, que empezaban a ir chicas de veinte años.**
- Hemos tenido casos también de adolescentes menores que ya son víctimas de sus parejas en el instituto y bueno lo que hacéis creo que es de violencia de género, pero lo que ha habido y que a nosotros nos llama la atención porque no había tanto antes, y ahora si lo hay, es mucha violencia doméstica de hijos hacia padres, en los últimos meses mira aquí tengo por ejemplo, del día siete de mayo, hay cuatro atestados, y los cuatro son de doméstica, y esto no pasaba y ahora últimamente pasa bastante, tanto de hijos adolescentes hacia los padres, como de hijos ya mayores de cuarenta años, a sus padres, que viven con sus padres, eso sí que igual afecta a la crisis, que viven con sus padres jubilados, evidentemente y que agrede a los padres. Encima que dependen de ellos, porque no trabajan, pero bueno, es doméstica, creo que no os afecta.
- **Ya tenemos bastante, muchas gracias por todo.**
- Cualquier duda, poneros en contacto conmigo.

RECURSO: PISO TUTELADO

- **Como os organizáis en el centro, como vienen hasta aquí las mujeres, lo que hacéis desde aquí con ellas, que nos expliques un poco**
- TS: Esto es un centro de mujeres víctimas de violencia que está gestionado por una empresa privada, pero es un servicio municipal. Entonces quien deriva, como llegan aquí las mujeres no, vienen a través del servicio municipal de servicios sociales de Palma, porque esto pertenece al Ayuntamiento de Palma, aunque esté gestionado por interés, que es una empresa privada. Puede derivar primaria, cualquier Trabajador Social del Centro Municipal de Servicios Sociales, puede derivar policía, puede derivar la Unidad Móvil de Emergencia Social (UMES), y en general, podría derivar cualquier servicio que detecte una situación de necesidad, o puede llamar la persona por sí sola y llamar a la puerta. Lo general por ejemplo está la Oficina de Víctimas de Violencia que pertenece al Gobierno Balear, también nos deriva, es decir cualquier profesional que pueda detectar una situación de violencia nos podría derivar. No es que haya un protocolo donde solo un servicio nos derive, lo que sí es verdad, que frecuentemente o la mayoría de los casos nos deriva Unidad Móvil de Emergencia Social, Policía o Centro Municipal de Servicios Sociales. En alguna ocasión ha aparecido por aquí alguna chica que había estado antiguamente, claro aquí cuando se van se les dice que si alguna vez se encuentran en una situación similar que tenemos las puertas abiertas, lo que pasa es que nosotros vamos a buscar la manera de..., vale y ahora en que servicio estas, para ponernos en contacto y podamos conocer la situación actual por un profesional, eso es como llegan.

Que se hace cuando llegan, bueno primero se hace una entrevista de valoración, que la suelo hacer yo, si estoy, pero si llega de urgencia por ejemplo aquí pueden llegar a las 2 de la mañana porque esto es un servicio 24 horas. Entonces si la Unidad Móvil de Emergencia Social, encuentra a una mujer con un bebe en la calle o ve una agresión o cualquier cosa, la pueden derivar a la hora que sea; entonces el educador que esté de guardia es el que

le hace una primera entrevista, al día siguiente el trabajador social, que soy yo, le hace la entrevista de valoración y donde ya se recogen más datos. Es una entrevista inicial que se recogen datos como que documentos traen, que demanda expresa, cual es su genograma, la problemática social y familiar, relaciones con la familia, aficiones, el diagnóstico social, entrevista laboral, que itinerario formativo ha llevado, cual es su situación laboral actual, su situación judicial, si tiene o no causas pendientes, situación de salud, diagnóstico de salud; y luego datos relacionados con la violencia de género, relación entre el agresor y la víctima, (no sé si luego os lo querréis llevar o apuntar lo que pone), este es un tipo de entrevista. Una vez que se ha hecho la entrevista y se decide que esta persona va a entrar pues más o menos pasa o intentamos que pase una semana aquí, que la vamos observando, le vamos informando de cuál es la normativa de convivencia, del centro, y a partir de ahí una vez que la conocemos podemos empezar a plantear un plan de trabajo con ella.

La normativa del centro que es lo que ella va a vivir en la primera semana, esto lo puede explicar mejor Sara, lo que es el tema de la convivencia, bueno el tema de la medicación, los turnos de limpieza, que es lo que hace una mujer dentro del piso, osea que responsabilidades tiene dentro del piso, yo lo sabría explicar pero seguro que me dejó cosas.

- **Son pisos o es una casa???**
- SARA: Es una casa con habitaciones. Cada una tiene su habitación, siempre intentamos no ponerlas juntas, bueno sobre todo si tienen hijos no comparten habitación, pero si son mujeres solas evitamos que tengan que compartir habitación, porque claro vienen de una situación difícil con lo cual ese espacio es íntimo para ellas, que tengan eso al menos para ellas. Una vez entren aquí pues bueno hay horarios de entrada y de salida, y de funcionamiento interno, también por un tema de funcionamiento del centro porque si no sería un caos, y por un tema de protección, por eso también controlamos la entrada y salida de las chicas por la cámara, es el único sitio donde hay una cámara. Ellas se hacen cargo de sus hijos, evidentemente nosotras desde aquí también les damos apoyo porque a veces hay situaciones difíciles que necesitan

apoyo, pero sí que deben ser responsables de sus hijos y de todo lo que ello conlleva. Si toman medicación debe de estar aquí (en el despacho), para controlar el consumo, y ellas también son las responsables de que cuando las necesitan vienen ellas a pedirlas, porque nosotros no vamos detrás "oye que te tienes que tomar la medicación", vienen aquí y eso sí nosotros se la damos, tenemos la medicación controlada, necesitamos la posología, en la habitación no se puede tener la medicación. Casi todas han sido víctimas de Violencia de Género, casi todas están consumiendo un montón de ansiolíticos, la mayoría han pasado una situación, que para dormir necesitan tomarse alguna pastilla, todo eso se controla desde aquí. Cuando no has trabajado en este ámbito lo de la medicación te suena como... otras no lo había pensado, pero claro cuando llegas aquí te das cuenta de que es una constante, hay alguna que se toma seis o siete pastillas al día, no se tiene porque hay niños, es peligroso, y nosotros lo controlamos y ellas tienen que traernos una posología con la receta y nosotros se lo administraremos. En el tema de las llaves lo mismo, tenemos un control de las llaves (están algunas colgadas), aquí tenemos un control de cuando entran cogen la llave y se van a su habitación y cuando salen dejan las llaves, así nosotros a parte tenemos un control, las llaves no salen fuera, y bueno por seguridad y por un poco de control.

Hay asambleas semanales con ellas, las asambleas son obligatorias la asistencia es obligatoria para ellas, bueno es el punto democrático de la casa, es el momento en el que se trabaja sobre todo funcionamiento interno, que es lo que va bien que es lo que no está funcionando, y bueno ellas participan en generar cambios, es la manera en que ellas también asuman responsabilidades, y acepten cuando hay cosas que no funcionan, porque si no siempre surgen problemas de convivencia y el tú has hecho esto y yo he hecho aquello. La asamblea es un punto para ellas, para que ellas puedan trabajar sobre eso, cuando haya algo excepcional pues se hacen asambleas extraordinarias que normalmente es la Trabajadora Social, quién está en ellas

y quién las lleva, sino somos nosotros mismos, los educadores, los que estamos aquí y hacemos esas asambleas.

TS: en las asambleas también son muy importantes porque cuando viene una persona nueva, pues es el momento en el que todas se presenten, que expliquen cómo se llaman, porque están aquí, y que además le explican ellas un poco las normas cardinales de la casa, que son no drogas, no sexo y no violencia.

SARA: no violencia entre ellas, a ver esto es general pero después lo vamos degradando, no violencia hacia ningún compañero, hacia ningún profesional, hacia los niños tanto verbal como físicamente, y de esos por ejemplo no drogas es una falta grave venir con consumo de cualquier tipo e introducirlos aquí, porque esto es un centro de un grado de exigencia alto como para poder tolerar eso, y porque hay niños, porque creo que eso es lo que más nos importa.

- **¿Hacéis controles de drogas?**
- TS: se pueden
- SARA: nosotros tenemos test, y cuando nosotros tenemos sospechas se pueden hacer.
- **¿Y todo esto lo explicáis? Cuando entrar aquí todo esto lo explicáis que si en algún momento lo vieraís...**
- SARA: hay un procedimiento de entrada que se les hace una valoración, después hay una primera entrevista, y en ella se explica y se firmará la normativa, se firma todo lo de protección de datos, de consentimiento de imágenes, y cuando se explica la normativa es una de las cosas que también se dice, porque cuando hay algún tipo de consumos, porque es verdad que algunas mujeres llevan medicación, sino hay chicas que han sido o han tenido consumo de tóxicos con anterioridad, sugerimos que hagan un control o un seguimiento con algún recurso, intentamos derivar allí, se hace un trabajo de concienciación, porque no es obligarlas tampoco.
- TS: desde que yo estoy no se ha dado el caso de que hayamos tenido que tener un control, pero porque tampoco es el perfil más habitual,

pero en cuanto hay una sospecha clara y nos la niegan, se podría plantear el equipo de hacer la próxima vez un control. Como comentaba Sara damos los horarios, el documento de protección de datos personales, que lo tienen que firmar, y luego la normativa general, que también la tienen que firmar, no solo se les explica sino que se les hace firmar, donde también se les hace una encuesta de calidad sobre el proceso de admisión, normalmente nos traen una ficha de derivación con el caso cuando es derivado por otro servicio, no suele ocurrir cuando ha ido a policía, pero si luego sabemos que esta persona sí que tenía abierto expediente en Servicios Sociales, pues se puede llamar y se puede pedir. Claro por un lado está el tema de la convivencia, también con la convivencia están las tareas de limpieza.

- SARA: porque el hecho de cuidar el espacio en el que estás también es importante, no solo para que se mantenga limpio sino también para que ellas se sientan bien aquí y lo sientan como parte de su vida, bueno que no es lo más cómodo ni es lo que más les gustaría pero es el momento en el que están y tienen que tener unas obligaciones en cuanto al sitio donde viven pues es importante también para que lo cuiden.
- TS: antes hasta hace muy poco, hasta se hacían ellas la comida, ahora mismo no, ahora está contratado un cáterin, entonces la comida la traen, pero antes estaban las comisiones, cada una se encargaba de algo, se hacen equipos o cada una tiene su función dentro de la casa que cada una va rotando. De la casa ahora estaba pensando en algo a parte de la limpieza, bueno si que siguen habiendo turnos para servir la comida, para recoger la mesa.
- SARA: hay una sala de estudio para que los niños hagan los deberes, cuando hay estudio siempre intentamos que las madres estén con ellos, aunque no les puedan ayudar mucho porque a veces por el idioma o por lo que sea no pueden ayudarles al cálculo, pues están los educadores haciendo un poco de supervisión pero que las madres estén porque es un poco también el acompañamiento con los niños que mejores vínculos con ellos, es todo un proceso de acompañamiento.

- TS: si por aquí la dinámica, claro ahora está muy tranquilo, porque el horario establecido más o menos es que ellas se levantan por la mañana a las 8 de la mañana aproximadamente, como máximo porque claro hay mujeres que tienen que llevar al niño al colegio y tienen que salir antes, desayunan y a las 9:30 prácticamente todo el mundo tiene que estar fuera, ¿y que hacen fuera?, bueno a parte de todas las gestiones que tengan que hacer y que se le planteen desde aquí, pues búsqueda de trabajo, osea la que no tiene nada pues busca trabajo, en el centro tenemos un Orientador Laboral, que es compartido por los tres centros: familia, adultos y violencia, que se encarga los viernes de hacer un taller de orientación, pero también se encarga de pactar lo que es la búsqueda de empleo, facilitar que hagan el currículum, facilitar direcciones de interés, las gestiones que haya que hacer, darse de alta en el SOIB, orienta para esto porque al final esto es un sitio de paso, y lo que te va a ayudar a salir es la independencia económica.
- **Y esto del orientador laboral, entra dentro del programa de la CAIXA.**
- Las dos: No
- **Y hay otro también para violencia de género.**
- TS: Bueno el programa de la CAIXA que es el INCORPORA, es una mediación. Tiene dos perfiles, están las personas que están más preparadas para entrar en el mundo laboral, es más de orientación directa a puestos de trabajo; luego tienen otro perfil que es más formativo, osea que hay que facilitarles la información, darle un empleo más protegido, bueno nosotros no tenemos nada que ver, nosotros tenemos un Orientador Laboral contratado por esta empresa, que intenta apoyar en todo lo que es la búsqueda de empleo.
- **¿Qué profesionales estáis aquí en el centro?**
- SARA: En el centro hay una psicóloga, que se encarga de todo el Plan de Intervención Psicológica con las mujeres y a veces hace intervención con los niños, pero con los niños lo que solemos hacer es derivarlos a un recurso específico para eso, para tratar Violencia de Género que se llama

MENTORIAS, desde aquí la psicóloga se encarga, igual que el orientador de todo el proceso laboral, la psicóloga de la intervención psicológica, la trabajadora social del resto de gestiones y de convivencia y tal junto con los educadores, porque los educadores tenemos asignadas usuarias, y somos educadores referentes, por lo cual cuando la TS no está o cuando no hay ningún otro profesional nosotros trabajamos con ellos más temas de funcionamiento de convivencia pero bueno que ellas sepan que tienen a alguien de referencia con quien hablar, porque bueno no es solo el funcionamiento también nosotros estamos ahí y hacemos intervenciones pero bueno cuando vemos que es algo mucho más importante o que necesita más atención pues le decimos "oye pues esto háblalo mejor con Elvira (psicóloga) que ella te podrá orientar mejor", nosotros mismos como profesionales y como parte del equipo hablamos con la psicóloga y le advertimos de que hay una persona que a lo mejor necesita trabajar esto.

También está el programa de ocio, en todo el SAM hay dos educadores que se reparten en los tres centros pero bueno, tenemos uno de referencia por así decirlo y viene al centro un par de veces por semana, pero a ver un poco como están los chicos, por ejemplo un día a la semana viene a hacer refuerzo escolar, a lo que se dedica el es a buscar recursos en este barrio porque estamos aquí, para los niños actividades de ocio, en los casales, cursos que pueda haber que sean interesantes para los niños, actividades, escuelas de verano que ahora vienen y los presenta a las mamas y los inscribimos en las actividades que el traiga en los casos que traiga porque la verdad que en esta zona es bastante pobre lo que hay.

- **Este barrio es el de Pere Garau?**
- SARA: Si creo que sí que están juntos.
- **El total de equipo que trabajáis aquí ¿cuántos erais?**
- SARA: El total que trabaja aquí somos diez.
- **¿Y cuántos educadores sociales sois?**
- SARA: bueno como titulación no somos Educadores Sociales, pero bueno somos monitores por decirlo de alguna manera, pero bueno de alguna

manera estamos reeducando a las chicas por lo cual nos llamamos educadores. Somos cuatro referentes, osea cuatro de día que nos turnamos mañana y tarde, y después hay dos de noche, y después está la Trabajadora Social, la Psicóloga, el Orientador Laboral, y el Educador Social. Que ese si es educador, el se encarga de la parte de ocio. Que tanto el Educador Social como el Orientador Laboral es itinerante a los tres servicios, el resto estamos de plantilla fija aquí.

- TS: queréis que os enseñe un poco el centro.
- **Yo quiero preguntar una cosa que no me ha quedado clara. ¿Cuándo vienen aquí y hacen la primera entrevista ya se quedan o todavía no se quedan?**
- SARA: cuando hacen la primera entrevista sí, es en la entrevista de valoración que ahí es donde ella decide.
- TS: no es lo mismo por donde te viene el caso, si el caso te viene de urgencia lo coges, entonces luego puede haber una entrevista donde digamos esta persona se va, porque no cumple el perfil, porque la derivamos a otro servicio, por lo que sea, vale, porque no ha habido la posibilidad de hacer una entrevista de valoración, ha venido por urgencia, a ti la policía te viene a la una de la madrugada con una persona a no ser que la veamos borracha por ejemplo, porque le diríamos a la policía que así no entra en el centro, todos los cogemos, pero lo normal es que venga de otra manera, otra cosa es que tengas la posibilidad porque no sea un caso urgente, que te llame el Centro Municipal de Servicios Sociales, te diga oye mira te quiero derivar a una chica, le pides un protocolo de derivación, te lo manda, lo lees, lo valoras, miras que capacidad hay en la casa en ese momento, la entrevistas, y si te parece el perfil adecuado pues pactas la entrada, pues entras mañana, te quedas ya hoy o vienes la semana que viene.
- **¿Y cuál es el perfil adecuado?**
- TS: Vale pues el perfil adecuado es que sea Víctima de Violencia de Género, ahora tú puedes preguntar.
- **¿Da igual económicamente?**

- TS: no hombre no, bueno es que ya ni te llega, osea es lo que hablábamos hace un rato, es decir si yo soy Víctima de Violencia de Género me voy a casa de mi madre, de mi tía, de mi prima, de mi hermano, es que ya te la deriva, nadie quiere venir a un piso, el que viene es porque no tiene otra cosa, difícilmente viene alguien a no ser que sea un tema de protección puro y duro, es decir, es que si me voy a casa de mi madre viene y me mata, pero no ocurre normalmente porque si él es así, normalmente está en prisión, el agresor vale, entonces quién viene aquí, viene víctima de violencia de género, lógicamente sin recurso, es que ellas si ganan 1000€ al mes, no permito la entrada al centro, en el sentido de que ella se puede alquilar una habitación, a no ser que me diga que es alto riesgo me va a encontrar y me va a matar.
- SARA: que para eso tampoco acogemos aquí.
- TS: se suele derivar a Inca o Manacor que hay otras casas o a lo mejor a la Península. Entiendes, porque la ley te permite además que en casos de violencia incluso pueden depender en que empresa trabajen puede cambiar de puesto de trabajo, entonces ya en un alto riesgo así es hacer otras cosas, un alto riesgo aquí no, yo creo que aquí no ha debido de ocurrir nunca, porque es muy raro, yo por ejemplo que no tiene nada que ver con el centro, yo trabajé en el Juzgado de Violencia de Género, de cómo equipo de Trabajadora Social y Psicólogo, y tuvimos el caso más heavy que haya visto en la vida, que era una chica de un municipio de aquí, de Calviá, que bueno que había sido agredida es poco, el estaba en prisión, pero él era un mafioso importante, y que la policía tenía en conocimiento que movía fichas fuera de prisión, vale, entonces esta mujer tenía dos niños y estaba aterrada, esta mujer entró a formar parte de una serie de mujeres que la policía las cambia de identidad, las mandaron a la costa del sol, con una identidad falsa, protegidas y cuando ves un caso así es que no deja huella, y se encarga la policía, no va a venir aquí.

Aquí que puede pasar, pues que sí que nos ha pasado, pues una familia gitana, de raza gitana que tienen mucha familia y que se podía haber ido a casa de su

hermana, o de su primo, o de su tal o de su madre; pero que las familias tu sabes cómo son las familias gitanas que ya se saben todos donde viven y que van a ir a por ella y que la ven a matar, entonces llamó a la policía y dijo claro que tiene donde ir, pero no se siente protegida, y encima es de la soledad que es un barrio que está aquí al lado, entonces yo la mandé a Manacor, se fue a Manacor, porque igualmente aquí al final todo el mundo conoce el piso vale, entonces ella lo planteaba como una situación de riesgo para ella, bueno pues se derivó, pero sino no, aquí entra Víctima de Violencia de Género, eso sí, no tienen por qué tener denuncia, no tienen por qué haber denunciado al agresor, no tienen por qué tener orden de protección, no tienen por qué nada, simplemente que alguien haya valorado o que se valore desde aquí que es una víctima de violencia, y punto y entra. Lo que pasa que en este momento estamos acogiendo, porque en realidad, ¿cuántas víctimas tenemos de violencia de género? (pregunta a SARA la educadora).

- SARA: aquí ahora acogidas,
- **¿Cuántas habitaciones hay aquí?**
- SARA: quince.
- TS: hay quince, si hubiera más mujeres víctimas pues se podría llevar a pensión y pagar.
- **Tenéis la opción de que si aquí no hay sitio podéis mandarlas a alguna pensión y pagar.**
- TS: haber tenemos siete mujeres Víctimas de Violencia de Género, las otras aunque no han entrado por violencia, han sufrido violencia la mayoría, sino por sus maridos, por sus padres o por sus madres, son mujeres que bueno que nos derivan también por el convenio que tenemos con el ayuntamiento, que acoger mujeres en riesgo de exclusión, en emergencia social, es decir, mujeres sin nada de recursos con hijos normalmente, sin ingresos que no tienen a nadie con quién quedarse ningún familiar que las acoja, también pueden venir, vale.
- **Y tenéis establecido un tiempo máximo de duración en el centro.**
- TS: sí, tenemos un tiempo establecido que es de dos años máximo.

- **El perfil de mujer que más viene. Más o menos o rango de edad, o ...**
- TS: Vale de violencia quieres decir, pues la verdad que no lo habíamos estudiado.
- SARA: pero la media está en unos 30 años.
- TS: una media de 30 años con dos niños podría ser.
- SARA: por ejemplo ahora hay dos chicas una de 21 y una de 22 con hijos, hemos tenido sin hijos también de 18 años, de 28, de 29, de 27...
- TS: hay más jóvenes que mayores.
- **Bueno fuimos también al servicio del ayuntamiento, también me lo dijo que ahora también están yendo chicas de 20-21 años.**
- SARA: y la mayoría son inmigrantes.
- **¿Y la mayoría inmigrantes?, bueno también son las que menos recursos pueden llegar a tener. ¿Y es necesario tener permisos?**
- TS: no, pueden ser ilegales
- **Siendo sin estar de violencia de género la casa está toda ocupada. Osea están las quince habitaciones ocupadas.**
- TS: ahora mismo creo que hay libre una, ahora si queréis os la enseño para que veáis un poco como es.
- **¿Y si tienen niños también están en la habitación con ellas?**
- TS: es un poco todo muy estrecho, solo tenemos cuatro habitaciones grandes, que tienen dos literas. Entonces caben cuatro, pero el resto son pequeñísimas, entonces por ejemplo ahora, tenemos el problema de que justo el lunes entra una chica con tres niños, y solo tenemos una habitación individual, como quién dice, que tiene una litera, entonces lo que hemos tenido que hacer, es mover a una de una habitación grande que solo tiene dos hijos, la vamos a mover, pero ahora veréis que no caben tres, es bastante pequeña, a ver caber caben, pero es incómodo, pero bueno tu piensa que se levantan desayunan en el comedor y se van, que el comedor es común que es amplio y se van al cole, luego vienen a comer, luego todo lo que podrías tener en una casa, la sala de estudio, una sala de juegos, una sala de televisión, todo eso está a

parte, bueno al final a la habitación solo tendrías que ir a dormir, se puede entender, y luego cuando vienes aquí vienes con poco o con pocas cosas, entonces bueno, te basta un armario que además están fuera de las habitaciones, te puedes apañar, lógicamente, no es lo más cómodo para estar dos años.

- **Y... una pregunta, la chica que está ahora aquí sin documentación, esto es a modo de curiosidad, ¿que se hace con ella? porque si en dos años se tiene que ir, osea hay dos años establecidos para que ella esté aquí, y para conseguir los permisos está muy complicado.**
- SARA: bueno realmente vemos cuál es su situación y lo que se puede hacer, por ejemplo estamos tramitando el arraigo social.
- TS: porque en este caso tiene un hijo español, y entonces se va a conseguir por ahí, de hecho ya está a punto, bueno ahora hay dos, una había perdido todos sus papeles porque no los renovó en su momento y ahora está en trámites.
- SARA: y después estaba otra chica que porque es de Rumanía que claro necesita un contrato de un año, que la contraten directamente un año, sino es así no tiene acceso a ningún recurso, y ella llegó aquí sin nada, bueno ella por ser de Rumanía podía tramitar el NIE, y eso es lo que hicimos.
- TS: los rumanos están como en una situación excepcional, es decir, que tienen permiso de residencia pero no de trabajo, por ser europeo. Tienen excepciones con el resto de europeos hasta finales de este año, a finales entrarán igual que todos, pero que vas a hacer tu con los ilegales, porque cuando salgan de aquí seguirán siendo ilegales y que, tu no los puedes seguir protegiendo si eres Trabajador Social, entonces tú la tienes aquí y tomará la decisión que tome, y si dentro de dos años sigue siendo ilegal pues se irá a la calle a trabajar de ilegal, porque además esto depende de los políticos, si está y la ley dice una cosa y el año que viene sale otra cosa pues no importa, nosotros no entendemos que no se le puede exigir lo mismo a una persona ilegal que legal, pero también

entendemos que no es un impedimento para trabajar con ellas y que trabajen en negro, fomentarles que trabajen en negro, e intentar trabajar con ellas otros aspectos, y que luego tomarán la decisión que tomen, nosotros muchas veces preguntamos cuando son inmigrantes, tienes la intención de volver a tu país, porque por ejemplo el Ayuntamiento de Palma en este momento pues está dando ayudas económicas para que cojan un vuelo y se vayas a su país, luego te cuentan las mujeres, por ejemplo hay una aquí que tenemos que es colombiana te decía que yo a mi país en mi vida volvería, porque a mi hija se la llevan a la guerrilla, y su hija que está aquí que tiene 17 años, y dice es que se la llevarán a la guerrilla, ahora mi hija tiene la edad para que se la lleven a cocinas o a servir a la guerrilla, y bueno tú ves eso y dices bueno yo aunque fueran ilegales probablemente las mantendría todo lo que pudiera. No pasa nada, sabes que es un inconveniente para trabajar, que es un inconveniente para el tema de la salud, mira ahora tenemos una chica ilegal que tiene fiebre, y hoy se ha quedado aquí, entonces no tiene tarjeta sanitaria, entonces yo le he dicho si te encuentras peor pues baja y yo te intentaré hacer un informe o algo para que te atiendan.

- **Claro es que también ha cambiado la normativa.**
- TS: bueno ha cambiado la normativa pero nosotros presionamos.
- **Sí que supuestamente no te atienden, pero si llevan un informe de una Trabajadora Social, supongo que sí que la atenderán.**
- TS: bueno por lo menos hay que intentarlo.
- **Pero que haya que llegar al punto de tener que hacer un informe social para que la atiendan.**
- TS: bueno a lo mejor tiene simplemente gripe y ella lo sabe, bueno da igual, pero podría ser otra cosa.

Bueno después de llevar toda esta semana que la mujer esté aquí, que atienda y entienda las normas, que empiece a funcionar, establecemos un Plan de Trabajo con ella, el plan de trabajo lo intentamos hacer entre todos, la psicóloga, el educador o monitor que es en este caso Sara, el educador

social sobre todo si hay niños, el orientador laboral y la TS. Entre todos nos sentamos, hemos observado a esta chica durante la primera semana, sobre todo la psicóloga y yo tenemos más información, porque la psicóloga durante la primera semana se ha entrevistado con ella, bueno todos hemos tenido una entrevista individual con ella, y entonces nos sentamos y decimos bueno vamos a ver, esta mujer nos demanda esto, nosotros tenemos que, pues por ejemplo yo desde mi trabajo de Trabajadora Social, bueno pues yo considero que a esta mujer se le puede empezar a gestionar la RAI, porque si que cumple los requisitos, justamente hay que hacer un cambio de colegio así que vamos a hablar con escolarización para hacer un cambio de los niños, probablemente de eso se encargue el Educador Social, bueno por supuesto requiere una atención psicológica semanal, porque se encuentra en una situación de tal, en el tema laboral vamos a empezar con formación porque, yo que sé, es nigeriana y no conoce ni siquiera bien el castellano, entonces vamos a empezar por todo el tema de alfabetización, estamos en ese punto donde trabajamos el plan de trabajo, lo que estamos experimentando ahora es, porque también llevamos muy poco tiempo, es ponerlo luego en común con el equipo entero, plantearle en equipo y plantearse semanalmente vernos para ver cómo estamos evolucionando en ese plan de trabajo.

- **¿Eso lo hacíais hasta ahora?, el tener reuniones de equipo.**
- TS: si, todos los lunes tenemos reunión de equipo, lo que pasa es que los planes de trabajo, bueno pues a lo mejor estamos ahora empezándolos más fuertes, porque es difícil, sabes que pasa que desde nuestro punto de vista, bueno yo llevo un mes y medio. Bueno entonces ha habido cambios en ese mes y medio pero bueno, lo que vemos que nosotros osea que claro las mujeres, sobre todo en este Estado y han llegado a un sitio nuevo van mucho más rápido que nosotras, vale por ejemplo, parece que están muy estables y de repente tienen un bajón y ves que tienes que intervenir pero de repente no te ha dado tiempo, y al día

siguiente vuelve a estar estable, ella misma ha buscado mecanismos, no nos da tiempo a comunicarnos todo porque claro aquí somos muchas personas que trabajamos horas, entonces estamos intentando ir a su ritmo pero claro es que convivimos con ellas, es muy difícil, no es lo mismo un servicio externo, por ejemplo el centro municipal de Servicios Sociales, que te hace una entrevista trabaja en unas cosas y te dice la semana que viene o el mes que viene vienes a hablar conmigo, claro no estás viviendo lo que esta mujer está pasando fuera, luego te viene al mes y te dice, "no sabes lo que me ha pasado, es que fui a este sitio y no me atendieron, te llamé pero no estabas, no me pudiste volver a atender", no aquí esto lo estamos viviendo cada día, por ejemplo entró hace poco una persona que dijo bueno me ha pasado esto, una orden de alejamiento, una denuncia, vino se la cogió con dos hijos, pero "ya se lo que voy a hacer me voy a ir a trabajar a Lleida, yo trabajé en el pasado en Lleida, he contactado con la empresa donde trabajaba, me han dicho que sí", a vale pues bueno entonces yo como trabajadora social te voy a hacer una derivación a una casa de acogida en Lleida para que tal, bueno me pongo en contacto con el Instituto Balear de la Mujer, con Lleida, con tal con cual, y de repente me voy a mi casa y pasó el sábado y el domingo, y el lunes cuando vengo que no me voy a Lleida que tal, yo ya había empezado todos los trámites, ella de pronto había tenido otra idea, entonces bueno ellas todo lo va pensando, ellas no quieren estar aquí, no se relajan, ellas están aquí muy en activo, y con respecto a esto y el funcionamiento yo creo que esto ya está, ya no hay más.

- **¿Y tienen la alimentación?, todo lo tienen cubierto, todas las necesidades básicas.**
- TS: todas las necesidades básicas, pues aquí es alojamiento y se cubren las necesidades básicas, alimentación, higiene, transporte, lógicamente hay alguna que tienen ingresos, por ejemplo que cobren una RAI, bueno también podemos plantear que cosas pagas tu y que cosas pagamos nosotros, o vamos a hacer una cosa en tu caso como por ejemplo hay prevista una salida pronto, porque por ejemplo está trabajando, no cobra

la RAI pero tiene un contrato de trabajo, o está trabajando en limpieza, y hay una posibilidad de que salga de la casa, yo que sé, en seis meses, pues podemos plantearle aunque estés cobrando te vamos a seguir pagando porque tu vas a hacer un plan de ahorro para cuando salgas, entonces pues se puede trabajar, si por lo menos nosotros tenemos al menos la posibilidad de pagar todos los gastos, pero también podemos pactar con ellas, que entra dentro del plan de trabajo, incluso se les puede ayudar, porque claro hay quién tiene cero ingresos, si no tiene ingresos hay que pagarles absolutamente todo, guardería de los niños, colegio, comedor, la comida, la merienda, la cena, productos de higiene, medicación, transporte, ocio, todo, y bueno hay quién dices pues tú puedes pagar esto o puedes pagarte el transporte, o puedes pagar el cincuenta por ciento de la guardería, se puede pactar cualquier cosa. queréis que os enseñe en centro.

- **Si gracias, y muchas gracias por habernos atendido y proporcionarnos tanta información.**

RECURSO: CRUZ ROJA

- **Me podrías explicar el funcionamiento del programa de teleasistencia que lleváis desde cruz roja**
- Este es un programa a mujeres que han sido víctimas de violencia de género, hay una serie de requisitos, entre comillas para poder digamos acceder a este servicio, es un servicio de protección, osea de localización 24 horas, hacen este tipo de móviles, u otros, nokia o eso, que están configurados solo para realizar pulsaciones SOS, no puedes hacer una llamada normal, son para hacer pulsaciones a Madrid, ¿vale?
- **¿A Madrid?**
- Se localiza mediante GPS, ¿vale? Posiciones geográficas y en cualquier momento ellas pueden ser localizadas, y las teleoperadoras están en Madrid, y ellas les preguntan: ¿yo fulanita que te pasa? ¿Necesitas ayuda? ¿Te envió a alguien a tal? A veces pulsan para confirmar que todo va bien, ¿los requisitos cuáles son?: que sean víctimas de violencia de género, de hombre a mujer, que haya habido una relación

sentimental y que ya no existe convivencia, que haya habido una orden de alejamiento, estas chicas vienen derivadas por servicios sociales, su trabajadora social que valore su situación y su peligrosidad, pues se dice, te vamos a dar esta medida de protección, no para que te sientas controlada, sino para que te sientas segura y tal, vienen derivadas por servicios sociales, que claro ya han hecho la derivación y conocen el caso, desde aquí simplemente tramitamos el teléfono, que también vienen y te cuentan un poco, cuál es su historia... cuál es su proceso, en que momento están.. etc., que más... No sé qué más...

- **Tú nos vas contando y después si tenemos dudas te preguntamos.**
- Vale, están obligadas hacer cada quince días un seguimiento como que todo va bien, tienen que hacer una pulsación: oye mira que va todo bien, que el GPS funciona, tal... Eso nos cuesta un montón porque las tías se cuelan, fulanita no has hecho la pulsación, hace dos meses que no sé nada de ti, que si no das la pulsación te dan de baja, y eso es pues casi nuestro trabajo diario, averías, cada día vienen averías y hay que solucionarlas, hay que hacer de intermediarios entre la usuaria y Madrid, en la avería técnica...
- **¿Y llaman desde Madrid? , osea, hay algún problema, dan la pulsación, llega a Madrid y luego desde allí se ponen en contacto con vosotros?**
- Si
- **¿Y no se pierde montón de tiempo?**
- Un poco... es como hacer de mediador, porque se gestiona el servicio desde Madrid pero claro, supongo que por transferir, no sé, es una manera de hacerlo más rápido... sí que ves que se pierde tiempo, yo por ejemplo llevo todo Baleares, pero claro, si hay una usuaria en Ibiza, Cruz Roja Ibiza, le hace la entrega, le da el alta, pero yo me comunico con Madrid, entonces Madrid se comunica conmigo, yo me comunico con Ibiza, e Ibiza con la usuaria, es un poco lento pero..
- **Ya, las cosas van despacio**

- Si, las cosas de palacio van despacio... ee.. Que más... no sé qué más decirte, gestionamos altas-bajas, cuando no hacen pulsaciones por orden Ministerial se les da de baja, y no sé qué decirte ya, un poco eso es lo que hacemos
- **Y cuando se les trasmite lo de teleasistencia, es porque han tenido una orden de alejamiento, y en la orden de alejamiento esta puesto que hay que tomar esta medida, o es porque su trabajadora social...**
- No es porque su trabajadora social lo valora, hay una orden de alejamiento, percibes un riesgo, hay un miedo, a veces el agresor está en prisión, pero va a salir en muy poco tiempo... dos meses por ejemplo, y la usuaria esta cagada, sabe dónde vive, pues entonces es una manera de que ella este más tranquila, mas tal, más protegida, entonces es su trabajadora social la que lo valora, no todas las mujeres que tienen orden de alejamiento disponen de este servicio de teleasistencia, muchas veces después aunque se haya terminado la orden de alejamiento, muchas veces se prologa la orden de alejamiento y ya si ellas siguen viviendo asustadas, pues alargamos un poco el servicio, hasta que ella percibe que tiene menos riesgo, que no le molesta
- **Y ¿cuánto es la duración?**
- No hay duración, muchas veces se va prologando,
- **Y quien es el que financia este programa**
- El ministerio para ellas...
- **Muy bien**
- ¿Tienes alguna duda más? No sé que más explicarte
- **No sé, es que es esto que me has contado ¿no hay mas no? Y tú como trabajadora social les haces una entrevista cuando vienen aquí**
- No, pero claro cuando ellas llegan aquí, ya vienen de un proceso y tienen a su trabajadora social de referencia, no quita que vengan aquí y te cuenten su vida, fenomenal, pero nuestro trabajo es explicar cómo funciona el teléfono, en que momentos pueden utilizarlo, entonces ellas

claro te dicen que tienen miedo lo que han vivido, entonces sí que te cuentan aunque tengan su trabajadora social..

- **Vale, pues muchas gracias**
- Si necesitas algo, no dudes en ponerte en contacto conmigo
- **Gracias, adiós**
- Adiós