

INFORME / TXOSTENA

**EVALUACIÓN EXTERNA DE LAS AYUDAS
ECONÓMICAS QUE EN MATERIA DE VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES EXISTEN EN LA
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, DE LOS
RECURSOS DE ACOGIDA Y DE LA ASISTENCIA
LETRADA DEL SAM**

***NAFARROAKO HARRERA BALIABIDEEN,
EMAKUMEEI LAGUNTZA EMATEKO
ZERBITZUAREN ETA EMAKUMEEN AURKAKO
INDARKERIAREN ALORREKO LAGUNTZA
EKONOMIKOEN IRISMENAREN ETA
KALITATEAREN KANPO EBALUAZIOA***

Nafarroako  Gobierno
Gobernua de Navarra

**Nafarroako Berdintasunerako Institutua
Instituto Navarro para la Igualdad**

ÍNDICE

1. Introducción presentación informe evaluación recursos

2. Análisis de los resultados de los recursos analizados

2.1. Evaluación ayudas económicas

2.1.1. Principales conclusiones de las ayudas económicas

2.1.2. Áreas de mejora detectadas y actuaciones sobre ayudas económicas

A. Áreas de mejora de carácter general

B. Áreas de mejora específicas de cada prestación

2.2. Evaluación de recursos de acogida

2.2.1. Principales conclusiones de los recursos de acogida

2.2.2. Áreas de mejora detectadas y actuaciones sobre los recursos de acogida

A. Áreas de mejora a corto- medio plazo

B. Áreas de mejora a largo plazo

2.3. Evaluación del SAM

2.3.1. Principales conclusiones del SAM

2.3.2. Áreas de mejora detectadas y actuaciones sobre el servicio de atención jurídica

A. Áreas de mejora a corto- medio plazo

B. Áreas de mejora a largo plazo

3. Cronograma de actuaciones

1. INTRODUCCIÓN PRESENTACIÓN INFORME EVALUACIÓN RECURSOS

El inicio de la actual legislatura política en la Comunidad Foral de Navarra se produce tras la aprobación de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres (LFVM). Esta ley articula los esfuerzos de muchos años de las instituciones navarras, y supone un hito normativo al conceptualizar la violencia hacia las mujeres desde un enfoque de derechos humanos, promoción de la igualdad y empoderamiento de las mujeres. A diferencia de la normativa estatal, la LFVM parte del concepto amplio de violencia hacia las mujeres, considerando como tal: la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, concertado o forzado, la mutilación genital femenina así como cualquier otra forma de violencia. Los principios rectores que informan esta ley son: el respeto, protección y promoción de los derechos humanos, el principio de “debida diligencia”, enfoque de género y prohibición expresa de la mediación, prohibición de discriminación, atención a la discriminación múltiple, respuesta integral y coordinación, respecto y no revictimización, responsabilidad y participación.

Todo ello supone un cambio, y desde este nuevo marco normativo le corresponde al Gobierno de Navarra promover con recursos los derechos de todas las ciudadanas. La atención a la violencia tiene que contemplar las causas y los impactos (prevención, atención, justicia y reparación del daño).

El resultado de la progresiva concienciación social, visibilidad e importancia que ha adquirido la realidad de la violencia contra las mujeres en los últimos años, ha permitido que desde diferentes ámbitos se haya reconocido su erradicación como una vía imprescindible para la promoción y desarrollo de la ciudadanía plena de las mujeres y la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. En ese sentido, se elabora mediante procedimiento participado y de información pública el Plan de Acción de la Ley Foral 14/2015 (en garantía de cumplimiento de dicha Ley, y en concreto de su artículo 75). Se aprueba en sesión de Gobierno el 23 de noviembre de 2016 y recoge los compromisos del Gobierno de Navarra desde 2016 hasta 2021. Seguidamente se elaboraron y aprobaron los cinco Planes Sectoriales (también en garantía de cumplimiento de la Ley) en los que se subdivide el Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015 (Educación, Salud, Inclusión Social, Empleo y Vivienda, Interior y Justicia e Igualdad).

El Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015 incluye evaluar la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, como garantía de cumplimiento del artículo 79 de la LFVM. En el eje estratégico I del Plan (Cambio de valores y generación de condiciones para una vida libre de violencias contra las mujeres) se incluye la medida “Evaluación de la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres”. Esta medida se concreta en la evaluación de los diferentes recursos y servicios de Gobierno de Navarra y otras entidades implicadas en el abordaje de la

violencia contra las mujeres que incorpore tanto la percepción y satisfacción que las mujeres tienen sobre los recursos, su coste socioeconómico, así como la incidencia de estos recursos en los procesos de empoderamiento personal, con la participación activa en la valoración de la población destinataria de los mismos. Nos encontramos ante un modelo de gestión basado en el seguimiento y la evaluación como proceso de mejora continua. Todas las acciones se concretan en programas de trabajo cuya realización se mide anualmente. El organismo responsable es el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, además de garante del cumplimiento del III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres. El III Acuerdo Interinstitucional tiene como objeto lograr la máxima y mejor coordinación entre las instituciones implicadas en la prevención de la violencia contra las mujeres y la asistencia y protección a las víctimas derivadas de ella, el establecimiento de pautas de actuación homogéneas en toda la Comunidad Foral de Navarra destinadas a garantizar la atención de calidad en los ámbitos sanitario, policial, judicial y social, así como una labor preventiva a través de medidas educativas y de sensibilización.

En cumplimiento del compromiso de evaluación, el Gobierno de Navarra se propone realizar de forma progresiva una evaluación de todos los recursos bajo su competencia que en materia de violencia contra las mujeres existen en la Comunidad Foral.

En este informe vamos a hacer referencia a los resultados, conclusiones y actuaciones propuestas de la primera evaluación, externa y objetiva, realizada por IBAIN CONSULTORÍA S.L. durante 2017 de las ayudas económicas que en materia de violencia contra las mujeres que existen en la comunidad foral de Navarra, de los recursos de acogida y de la asistencia letrada del SAM (Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres). Una evaluación cuya finalidad es identificar qué aprendizajes y mejoras es preciso tener en cuenta para que nuestros recursos, una vez aprobada la LFVM, puedan dar una respuesta a las necesidades y expectativas de las supervivientes, promoviendo su recuperación y autonomía y desde un enfoque que tenga en cuenta los Principios rectores de la propia LFVM: respeto, protección y promoción de los derechos humanos, respuesta institucional con la “debida diligencia”, enfoque de género y prohibición expresa de la mediación, prohibición de la discriminación, atención a la discriminación múltiple, respuesta integral y coordinación, respeto y no revictimización, responsabilidad de quienes intervienen promoviendo los derechos de las mujeres y su empoderamiento personal y colectivo, y participación de las supervivientes y otras organizaciones en la evaluación de recursos.

Además la evaluación tiene los siguientes objetivos estratégicos:

- Aprender de los recursos para perfeccionar su diseño.
- Rendir cuentas y responsabilidades sobre cómo se han aplicado los bienes públicos.
- Generar información que permita orientar la actuación pública a partir de los resultados obtenidos.

Dicha evaluación nos ha permitido conocer las fortalezas y debilidades de nuestros recursos para alinearse con el nuevo enfoque planteado en la LFVM, concretando áreas de mejora, a través de los productos exigidos en el contrato de asistencia a la empresa IBAIN CONSULTORIA S.L., y que se enumeran a continuación:

- Elaborar un análisis jurídico sobre la evolución normativa en la materia, señalando los cambios que suponen una nueva perspectiva en la prestación de los servicios y asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijas e hijos en lo que respecta a los recursos que se evalúan.
- Realizar un informe sobre la respuesta institucional de la asistencia letrada en la comunidad foral en materia de violencia contra las mujeres, de las ayudas económicas para mujeres en situación de violencia de género, y de los Recursos de acogida en la Comunidad foral.

Es importante destacar que los criterios de evaluación que se han utilizado guardan relación con los criterios que establece el Plan de Acción de la LFVM para su seguimiento y evaluación: coherencia con la LFVM, calidad y cobertura, eficacia, viabilidad, impacto y sostenibilidad. Para cada uno de estos criterios se establecen las preguntas de evaluación para cada recurso evaluado, formando parte el conjunto de la matriz de evaluación.

La metodología de trabajo utilizada durante la evaluación ha sido cuantitativa y cualitativa y se ha acotado al periodo 2012-2017. Se ha contado con la participación de personas que controlan los recursos y toman decisiones sobre los mismos, personas que colaboran en la gestión de los recursos y personas a las que se destinan los recursos (en este caso víctimas supervivientes). Entre otras técnicas de evaluación se han utilizado las entrevistas individuales y grupales, estudios de casos de supervivientes, grupos focales... En concreto, han participado en la evaluación 143 personas (124 mujeres y 19 hombres).

La participación en todos los procesos que está impulsando el Gobierno de Navarra es una constante en esta legislatura, tanto en la evaluación de recursos como en la elaboración del Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015.

Los resultados de la evaluación de recursos se encuentran recogidos en un Informe que incluye los siguientes puntos: una presentación, las características de la evaluación, los cambios jurídicos más importantes que suponen un nuevo enfoque en la prestación de los recursos objeto de evaluación, la evaluación de las ayudas económicas, la evaluación de los recursos de acogida (centro de urgencias, casa de acogida y pisos residencia) y la evaluación de la asistencia letrada del SAM.

Este Informe se encuentra disponible a través de un informe ejecutivo en el que se han resumido las principales conclusiones de la evaluación. Además y como complemento se han elaborado cuestionarios para evaluar la satisfacción de las supervivientes para cada uno de los recursos.

Desde Gobierno de Navarra queremos destacar que en el momento de presentar estos resultados y sus medidas, el Instituto Navarro para la Igualdad/ Nafarroako Berdintasunerako Institutua se encuentra inmerso en la segunda evaluación de recursos. En concreto se está evaluando el alcance y la calidad de la actuación de la Policía foral de Navarra en materia de violencia contra las mujeres, de la Sección de Asistencia a las víctimas del delito de Navarra y la colaboración con los órganos judiciales en materia de violencia contra las mujeres y de los Equipos de Atención integral a víctimas de violencia de género existentes en la Comunidad Foral. Esta evaluación afecta de forma importante al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Este informe que presentamos tiene un doble objetivo, por una parte hacer nuestra propia reflexión sobre las conclusiones y áreas de mejora presentadas para cada recurso, y por otra, establecer las actuaciones en base a las áreas de mejora propuestas para cada recurso en la evaluación externa y que consideramos que con su puesta en marcha estaremos respondiendo a los principios y mandatos de la LFVM.

Todas las actuaciones se integrarán en el Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres 2016-2021, iniciándose la calendarización de las medidas priorizadas en el Programa de 2019, además de las que ya se han iniciado a la vez que se presentan los resultados.

2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS RECURSOS ANALIZADOS.

En el análisis de los resultados en este informe, nos vamos a centrar fundamentalmente en las conclusiones que se proponen y que suponen cambios necesarios en cada recurso para poder asegurar el abordaje integral de la violencia contra las mujeres que presenta la LFVM y su Plan de Acción. Por tanto, va a ser específico de cada recurso, tal y como se presenta en la evaluación, y el esquema que se va a seguir responde a todas las áreas de mejora y medidas propuestas en la evaluación, indicando qué actuación se pondrá en marcha por parte del Gobierno de Navarra.

No obstante, antes y teniendo en cuenta que es la primera vez que en nuestra Comunidad se lleva a cabo una evaluación de los recursos de atención a la violencia contra las mujeres de estas características, nos parece importante destacar y contextualizar la situación en la que se encuentra el sistema de coordinación e intervención en materia de violencia en nuestra comunidad, subrayando y poniendo en valor sus fortalezas en general y para cada recurso en particular, lo cual consideramos imprescindible para tener una visión global del sistema, y por ende realizar el análisis de los resultados de esta evaluación de forma ecuánime.

Así como punto de partida, es imprescindible señalar:

- **Normativa.** Tras la aprobación de la LFVM se parte de un enfoque de derechos humanos, promoción de la igualdad y empoderamiento de las mujeres, implicando la condición de las mujeres como titulares de derechos, provocando el cambio en la propia terminología que se utiliza y calando en todos los recursos: supervivientes, víctimas de violencia también sus hijos e hijas, manifestaciones de la violencia teniendo en cuenta todas ellas y por tanto alineándonos con la normativa europea. Una normativa avanzada que va más allá de la estatal y que nos obliga a que estos recursos se hayan tenido que ir adaptando a este nuevo marco, desde el desarrollo de la LFVM a través de su Plan de Acción aprobado en 2016, en el cual están implicados en diferentes grados los Departamentos de Gobierno de Navarra.
- **Actuación conjunta y coordinación interinstitucional.** Navarra cuenta con una larga trayectoria en el impulso y la gestión de la coordinación interinstitucional en materia de violencia contra las mujeres, disponiendo para ello de un Protocolo de actuación conjunta, enmarcado en el Acuerdo interinstitucional firmado por las principales entidades responsables de la atención a las mujeres supervivientes, puesto en marcha en 2002. Este Acuerdo fue renovado en 2010, y en el año 2017 ha dado nuevamente un paso importante, ya que se ha actualizado alineándolo con los avances normativos, fundamentalmente la LFVM, constituyendo el III Acuerdo interinstitucional para la Coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. Este marco nos facilita lograr una máxima y mejor coordinación y colaboración entre instituciones en la prevención y abordaje integral de la

violencia contra las mujeres y establecer pautas de actuación homogéneas en toda Navarra, cuya finalidad se base en la mejora continua de las políticas y actuaciones en materia de violencia contra las mujeres.

- Accesibilidad. Todos los recursos de este sistema de atención integral, son puestos a disposición de cualquier mujer en situación de violencia, independientemente de la manifestación de violencia que esté padeciendo y sin tener en cuenta si la mujer ha interpuesto denuncia contra su agresor.
- Red pública garantizada. Se dispone de una red pública de atención a la violencia contra las mujeres, coordinada e integral en toda Navarra, y que cuenta con profesionales multidisciplinares. Para ello se dispone de un presupuesto, que aunque ha sufrido variaciones a lo largo del tiempo, ha contado anualmente con partida presupuestaria, respondiendo al principio de debida diligencia de la administración.

2.1. EVALUACIÓN AYUDAS ECONÓMICAS

La evaluación de las ayudas económicas se ha centrado en las específicas para mujeres en situación de violencia y en otras que, aunque no se dirigen únicamente a ellas, contemplan la violencia como una condición especial de acceso a las mismas. A pesar de que en un principio se quería evaluar otras ayudas inespecíficas como las de apoyo a la integración familiar y social, las extraordinarias y las subvenciones a entidades locales para la concesión de ayudas de emergencia social, se ha considerado inviable el análisis y obtención de datos sobre las mismas.

Han sido objeto de la evaluación las siguientes ayudas económicas que se prestan desde las distintas Administraciones Públicas:

AYUDA	ORGANISMO GESTIÓN	NORMA QUE LA REGULA	Nº AYUDAS CONCEDIDAS A SUPERVIVIENTES 2012-2017	CUANTÍAS
DIFÍCIL EMPLEABILIDAD (específica para mujeres supervivientes)	INAI/NABI	Orden Foral 297/2009 , de 15 de septiembre Ley Orgánica 1/2004 , de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género Ley Foral 14/2015 , de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres (art. 52: plazo máximo para resolver un mes desde entrada solicitud)	44	Ayuda de pago único equivalente a 6 meses de subsidio por desempleo (2.556€ en 2017) que se incrementan hasta 12 cuando hay un/a menor (5.112€) y hasta 18 cuando hay dos o más (7.668€). En ningún caso la prestación podrá superar el equivalente a 24 meses de subsidio (10.224€).
EMERGENCIA SOCIAL (específica para mujeres supervivientes)	INAI/NABI	Orden Foral 270/2010 , de 26 de agosto Ley Foral 14/2015 , de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres (art. 51)	1	Ayuda de pago único. La única que se concedió entre 2012 y 2017 tuvo un importe de 500€.
RENDA GARANTIZADA (hasta 2016, RENTA DE INSERCIÓN SOCIAL) (No específica de Gobierno de Navarra para personas en situación de inclusión social).	DPTO. DERECHOS SOCIALES	RIS: Ley Foral 1/2012 , de 23 de enero. RG: Ley Foral 15/2016 , de 11 de noviembre. Ley Foral 14/2015 , de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres (art. 54: plazo máximo para resolver un mes desde entrada solicitud) RG: Decreto Foral 26/2018 , de 25 de abril, de desarrollo de los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada.	3.136 contabilizadas, aunque la cifra es superior.	Límite Ingresos mensuales RG por Unidad Familiar en 2017: 1 miembro: 600€ 2 miembros: 810€ 3 miembros: 960€ 4 miembros: 1.050€ 5 miembros: 1.140€ 6 o más miembros: 1.200€
RENDA ACTIVA DE INSERCIÓN (No específica estatal para personas desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo)	SERVICIO EMPLEO ESTATAL	Real Decreto 1369/2006 , de 24 de noviembre	Periodo 2012-2016: 720 RIS por Violencia de Género	426€ mensuales en 2017

Fuente: Informe ejecutivo evaluación de recursos.

Nota: La Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, en su *artículo 55* indica que además de las ayudas previstas, la Administración de la Comunidad Foral de Navarra podrá establecer, mediante desarrollo reglamentario, otras prestaciones económicas específicas compatibles con las anteriores, o modificar los requisitos de acceso de las ya existentes, para garantizar la recuperación de las mujeres supervivientes de la violencia.

2.1.1. CONCLUSIONES DE LAS AYUDAS ECONÓMICAS

En general, las ayudas evaluadas requieren de distintas mejoras para alinearse con lo dispuesto en la LFVM, y que está relacionado en parte al carácter innovador y reciente entrada en vigor de dicha normativa. Así a través de la evaluación se ha evidenciado que se debe mejorar la gestión de las mismas, además de reorientar alguna de ellas. En la propuesta se incluye incluso la puesta en marcha de nuevas ayudas de reparación que permitan hacer efectivo lo dispuesto en la LFVM.

Respecto a las **fortalezas detectadas** destacamos:

- Las 3 ayudas económicas de Gobierno de Navarra evaluadas son prestaciones garantizadas contempladas en la cartera de Servicios sociales, y que han contado con financiación económica durante el periodo analizado, dando cumplimiento al principio de debida diligencia y constituyendo un sistema de protección económica para las mujeres supervivientes que asegura unos tiempos de tramitación abreviados en todos los casos, y que cuentan en dos de las tres ayudas (Ayudas de difícil empleabilidad y la Renta Garantizada) con un nivel de satisfacción alto por parte de las supervivientes.
- En la gestión de las mismas, tienen acceso las mujeres que acrediten su condición de víctima teniendo en cuenta todas las manifestaciones y formas de violencia establecidas en la LFVM, sin necesidad de interponer denuncia y además se regulan en las mismas dos situaciones donde las supervivientes enfrentan otras desigualdades, como son la diversidad funcional y las responsabilidades familiares.
- Además, son ayudas que podrían ser complementarias. Concretamente desde la publicación del reglamento de la Renta Garantizada, se han solucionado parte de los problemas de incompatibilidad de las ayudas evaluadas (Decreto Foral 26/2018, de 25 de abril, de desarrollo de los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada) y no se contabiliza el cobro de la ayuda de difícil empleabilidad, si esta se ha producido en los seis meses anteriores a la solicitud de la RG.

El Informe de evaluación establece las siguientes **conclusiones** que nos parece importante destacar en este informe y que son compartidas por el INAI/NABI ya que van en línea con los planteamientos y compromisos establecidos en el Plan de Acción de violencia 2016-2021, a través de sus cuatro ejes estratégicos.

- 1) Garantía económica de las ayudas objeto de evaluación.** Tanto las ayudas específicas como RG son prestaciones garantizadas, por lo tanto se consolida la respuesta institucional desde la debida diligencia, y por ende el derecho de las supervivientes con menos recursos a recibir estas ayudas.

- 2) **Necesidad de incrementar la cobertura de las ayudas, considerando estas como recursos para la autonomía de las supervivientes.** Se destaca la importancia de contar con recursos económicos para iniciar procesos vitales de salida de la violencia. Se apunta además la necesidad de generar nuevas ayudas que incrementen cobertura, faciliten dichos procesos, y que permitan el empoderamiento y autonomía económica para las supervivientes. Sin autonomía económica difícilmente se pueden iniciar procesos de recuperación y reparación.
- 3) **Incorporación del enfoque de género en el proceso de gestión de las ayudas.** Es imprescindible para una correcta atención, que permita detectar todas las necesidades de las supervivientes, en definitiva, entender las características de la violencia contra las mujeres. Se requiere por tanto, que quienes participan en la gestión de las ayudas estén capacitadas adecuadamente.
- 4) **Las supervivientes en el proceso de gestión de las ayudas económicas.** La planificación de las ayudas se tiene que realizar contando con las supervivientes para detectar todas sus necesidades, además de reconocer otras desigualdades con las que conviven.
- 5) **La dependencia vital de las ayudas económicas.** Las ayudas son claves en los procesos vitales, siempre que no generen dependencia, ni se cronifiquen. Deben complementarse con políticas activas de empleo con enfoque de género que incorporen la dimensión de la violencia contra las mujeres, esto es, las ayudas como primer paso para iniciar el proceso de salida de la violencia, y un empleo digno para iniciar una vida como ciudadanas de pleno derecho.

2.1.2. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS Y ACTUACIONES SOBRE AYUDAS ECONÓMICAS

Se presentan en este apartado dos tipos de áreas de mejora; las que se proponen para todas las ayudas por igual, en el *apartado A*, y las que se especifican para cada ayuda, en el *apartado B*.

A. AREAS DE MEJORA DE CARÁCTER GENERAL.

1. **Mejorar los sistemas de recogida de información:**
 - Conocer la dimensión de la violencia contra las mujeres.
 - Disponer de información para mejorar la planificación de las ayudas.
 - Sistema de recogida homogéneo.
2. **Generar espacios para la coordinación** entre agentes: SEPE, Departamento de Derechos Sociales e INAI/NABI.

3. Cultura de evaluación:

- Evaluación periódica
- Priorizar la evaluación como mejora

4. Homogeneizar conocimiento:

- Informar con enfoque de género
- Agentes intervinientes conocimiento de todas las ayudas.

5. Evitar la revictimización en procedimientos administrativos

Se considera que las cinco áreas de mejoras detectadas son necesarias para la correcta gestión de las ayudas. En el propio proceso de evaluación, ya se apuntaba por parte de las personas responsables de la gestión de las mismas, la necesidad de coordinación de los distintos agentes intervinientes para mejorar los procedimientos, evitar la revictimización y tener un conocimiento real del número de ayudas a las que acceden las mujeres en situación de violencia, además de recoger otras variables necesarias para su correcta planificación.

El III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres permite la creación de Grupos Ad hoc, y es desde ahí desde donde se hace la propuesta de crear un Grupo de Coordinación para la correcta gestión de las principales ayudas económicas a las que acceden las mujeres supervivientes. En este grupo se propondrá por parte del INAI/NABI la participación de otros agentes, concretamente personal designado por el Departamento de Derechos Sociales que están representados en la Comisión de Seguimiento del Acuerdo y que participen en la gestión de las mismas, además de solicitar la participación del SEPE a través de la Delegación del Gobierno también representada en la Comisión de Seguimiento. En dicho Grupo se abordará la mejora de los sistemas de recogida de información, la formación y capacitación de las personas que participan en la gestión directa de las mismas, y la mejora de los procedimientos que permitan evitar la revictimización.

En este grupo también es importante impulsar políticas activas de empleo y vivienda, como se apunta en las conclusiones, para evitar que se genere una dependencia vital de las ayudas y que esta situación se acabe cronificando.

B. ÁREAS DE MEJORA ESPECÍFICAS DE CADA PRESTACIÓN.

	ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACION	ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
Ayudas de difícil empleabilidad (específica)	No responden a las necesidades de las mujeres supervivientes, necesitan ser reorientadas. Su cobertura es escasa. No se pueden transformar, ya que son estatales.	*Impulsar la puesta en marcha del procedimiento para que el Informe de difícil empleabilidad sea elaborado también desde los EAIV y/o SSB.	*Actualizar mapa de recursos con información de todas las ayudas en web de INAI/NABI.	Impulsa: INAI/NABI Colabora: GT Ayudas	2019
	No contabilización de estas ayudas como ingresos para la percepción de la Renta Garantizada	*REALIZADA. Contemplado en la nueva regulación de la Renta Garantizada (DF 26/2018, de 25 de abril).			
Ayudas de emergencia social víctimas VG (específica)	No responden a las necesidades de las mujeres supervivientes. Se propone modificar su objeto, reconvertirlas en ayudas para la reparación de las víctimas supervivientes, incluidas sus hijas e hijos. Es una ayuda establecida en la LFVM	*Modificar la normativa que desarrolla estas ayudas para reestructurar el objeto de las mismas *Poner en marcha ayudas para la reparación del daño para las víctimas de la violencia contra las mujeres.		INAI/NABI	2019

	ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EVALUACION	ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
Renta Garantizada (inespecífica)	Mejoras en el procedimiento: resolución de concesión, procedimentar la tramitación de forma abreviada, contemplar la violencia como una variable transversal.	*Impulsar la mejora del Sistema de Información SIPPS de Derechos sociales.			
RAI (inespecífica)	Incremento cuantía: prestación insuficiente (430 €/mes).		*Actualizar mapa de recursos con información de todas las ayudas en web de INAI/NABI.	Impulsa: INAI/NABI Colabora: GT Ayudas	2019
	Mayor cobertura: deja fuera muchas formas y manifestaciones de la violencia (por ejemplo trata de mujeres con fines de explotación sexual).	*DESESTIMADA. No es competencia de Gobierno de Navarra			
	Orden protección y sentencia condenatoria: Consensuar requisitos de acceso entre SEPE y SSB.	*Fomentar el conocimiento de requisitos de acceso y su difusión a todo el territorio.			
	Interrupción prestación: corte de prestación por no personarse en las oficinas del SEPE cuando se le ha requerido. A menudo es porque no ha recibido la notificación.	*Proponer mejoras en el procedimiento de notificación.			

2.2. EVALUACION DE RECURSOS DE ACOGIDA

Los Recursos de Acogida, son el Centro de Urgencias, la Casa de Acogida y los 5 pisos residencia que tienen su origen en la Comunidad Foral a finales de los años 90 impulsados por colectivos feministas, y no es hasta 1998 cuando pasan a ser competencia de Gobierno de Navarra. Son tres espacios diferentes, aunque complementarios, y que por su especificidad su ubicación permanece oculta para el conjunto de la ciudadanía.

Además de estar recogidos como parte del Catálogo de Recursos y Servicios de Atención y Recuperación de Gobierno de Navarra en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, son prestaciones garantizadas contempladas en el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, y que actualmente se encuentra en proceso de modificación.

RECURSOS DE ACOGIDA			
REGULACIÓN	Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General		
ORGANISMO GESTIÓN	INAI/NABI. La gestión de los tres Recursos se contrata de forma conjunta externamente.		
EQUIPO PROFESIONAL	Jornada Parcial: 1 Coordinadora, 1 Psicóloga, 1 Auxiliar de Limpieza y Cocina. Jornada Completa: 7 Educadoras y 1 Trabajadora Social		
TIPO RECURSOS	CENTRO URGENCIAS	CASA ACOGIDA	PISOS RESIDENCIA
CARACTERÍSTICAS	Se atienden situaciones de urgencia, con necesidad de protección y alojamiento seguro. Acceso en compañía policial a través de los recursos de la Red Pública de Atención.	Se inician procesos de recuperación a través de la atención especializada. Se accede principalmente a través de Centro Urgencias	Se generan procesos de mayor autonomía. Se accede a través de la Casa Acogida
ESTANCIA	Corta estancia 7 días ampliables a 1 mes	Media Estancia Entre 6 y 9 meses	Larga Estancia Entre 1 y 2 años
OCUPACIÓN 2016	80 Mujeres 35 niñas y 61 niños	12 Mujeres 9 niñas y 8 niños	8 mujeres 8 niñas y 11 niños
PERFILES SUPERVIVIENTES	Mujeres jóvenes, con hijas e hijos, en situación de exclusión social (económica, política y social-relacional) y mayoritariamente nacidas en otros países (Magreb sobre todo y América Latina).		

Fuente: Informe ejecutivo evaluación de recursos.

2.2.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

Los recursos de acogida contribuyen a proteger y garantizar la seguridad de las supervivientes con un planteamiento similar al existente en otras comunidades. Son recursos donde se ofrece una intervención bio-psico-social con perspectiva de género, ofreciendo alojamiento, manutención, protección, asesoramiento y acompañamiento.

Destacamos además las siguientes fortalezas que disponen en estos momentos:

- **Presupuesto.** Los Recursos de acogida son una prestación garantizada desde hace casi dos décadas, para lo cual se ha dispuesto de partida presupuestaria, con variaciones a lo largo de los años, habiéndose producido la recuperación de nivel presupuestario, alcanzando este año su nivel máximo.
- **Infraestructura:**
 - *Niveles.* Los tres recursos diferenciados, se establecen en diferentes niveles a corta, media y larga estancia, similar a lo que existe en otras Comunidades Autónomas.
 - *Ubicación.* El centro de urgencia y la casa de acogida se encuentra en un mismo edificio y los pisos residencia están distribuidos en diferentes espacios más normalizados. La ubicación en la que se encuentran los distintos recursos permite contar con una buena red de transporte urbano e interurbano, además de disponer de recursos de ámbito social, sanitario y educativo.
 - *Distribución.* En los recursos se han ido realizando mejoras a lo largo del tiempo que han supuesto ampliaciones y reformas en ellos, aunque a día de hoy todavía hay margen de mejora en lo relacionado con estos aspectos.
- **Servicios.**
 - *Plazas y control sobreocupación.* En 2017 se llevó a cabo una mejora de la regulación y el control de la sobreocupación, dando lugar a un aumento de la eficiencia del recurso. Así se cuenta con 19 plazas en caso de necesidad, mejorando la regulación de la ocupación del centro para evitar separar a unidades familiares, intentando evitar siempre que los y las menores tengan que alojarse en hoteles cuando el centro esté ocupado por completo.
 - *Ampliación y cambio de paradigma.* Tras la aprobación de la LFVM se pasa a reconocer a las mujeres como supervivientes, sus hijos e hijas también como víctimas de violencia y las diferentes manifestaciones de la violencia teniendo en cuenta todas ellas. Esto también impacta en la denominación de los propios recursos y así los “pisos tutelados” pasan a llamarse

“pisos residencia”, para ir en sintonía con el principio rector de la LFVM que establece que la finalidad de los centros y servicios que conforman la red de atención integral es apoyar a las mujeres en su proceso de recuperación, empoderamiento y búsqueda de la plena autonomía.

- *Recurso específico de trata*. Este año se ha puesto en marcha un recurso específico para mujeres víctimas de trata. Un recurso que era necesario incorporar y que se suma a los servicios que están garantizados, dando cumplimiento así a la LFVM que así lo establece.

- **Equipo profesional:**

- *Equipo multidisciplinar*. Cuenta con personal de diferentes perfiles profesionales que trabajan coordinadamente, con una destacada implicación profesional y motivación hacia el trabajo.
- *Formado en igualdad*. En los últimos años se ha exigido que el equipo profesional que forma parte de los recursos de acogida tenga formación especializada en materia de igualdad y violencia contra las mujeres.
- *Gestión de personal*. Sistema que posibilita que el personal se comparta entre los distintos recursos en función de las necesidades.

- **Intervención y Coordinación:**

- Es un proceso con un alto grado de planificación y procedimentación identificándose tres procesos clave: la recepción y acogida, la intervención y la salida del recurso. Esto implica que el proceso de intervención está estructurado, es individualizado y pretende adaptarse a las necesidades de las mujeres que acceden a los mismos.
- La coordinación interna entre las profesionales y las personas que gestionan el recurso está también procedimentada, al igual que la coordinación con el INAI/NABI que se establece de forma periódica y permite realizar un seguimiento a nivel cualitativo y cuantitativo.
- La coordinación y colaboración con otras entidades también es alta, como exigencia de un abordaje integral, y ésta ha mejorado sustancialmente estos últimos años por la existencia de los EAIV en el conjunto de la comunidad, al haberse incorporado a la red en 2016 los EAIV de la zona Norte-Comarca de Pamplona y Tafalla. Aspecto éste que se considera muy positivo.
- Satisfacción por parte de las mujeres usuarias de estos recursos. La medición de la satisfacción se contempla en estos recursos, existiendo la posibilidad de cumplimentar un cuestionario anual de forma voluntaria por parte de las mujeres, a través del cual éstas valoran, en general, positivamente los tres recursos de acogida.

Respecto a las Principales Conclusiones propuestas en el Informe de Evaluación, consideramos importante el esfuerzo realizado en el mismo para sintetizar las conclusiones presentadas respecto a los recursos de acogida. Estas son en su mayoría compartidas por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, lo cual se refleja en las propuestas de actuación que se proponen en el siguiente apartado.

- 1) Primeramente se concluye la necesidad de realizar una reflexión general sobre lo que supone la red de Recursos de acogida en el sistema público de atención a las mujeres y sus hijas e hijos en situación de violencia, e ir un poco más allá analizando sobre el tipo de intervención que se quiere realizar en dicha red, es decir, qué **modelo de Recursos de acogida necesitamos para realizar una atención integral cómo la que nos propone nuestra LFVM**.
- 2) Asociado a esto, también se concluye la necesidad de **dar a conocer los Recursos**, tanto a la ciudadanía, como al conjunto de la Administración, pero superando la visión estereotipada y subrayando su papel clave en la atención de las mujeres y sus hijos e hijas.
- 3) Nos encontramos con el siguiente perfil de las mujeres usuarias de los recursos: mujeres migradas, con hijas e hijos, muchas veces con poco o nada de conocimiento del idioma, en desempleo y sin redes sociales de apoyo. Esto supone su **especialización en situaciones de exclusión social**, una realidad que desde el INAI/NABI es bien conocida, y que tiene que ver en parte con la cada vez mayor autonomía económica que tienen muchas mujeres, que ante situaciones de violencia deciden optar por otras alternativas que generan menos impacto en sus vidas y en la de sus hijos e hijas.
- 4) A estas realidades, y las que se generan por **otras formas de violencia contra las mujeres**, como es la explotación sexual, las administraciones públicas tenemos que ir ofreciendo recursos de respuesta. En esta línea hay que reconocer avances importantes en la adaptación de los recursos de acogida según la ley de accesibilidad, la red de EAIV en toda la comunidad, y el reciente recurso de alojamiento para mujeres víctimas de trata puesto en marcha desde el Gobierno Foral.
- 5) Necesidad de **dotar de más recursos para la atención de los hijos e hijas** que también son víctimas directas, y requieren una atención continua a lo largo de todos los recursos.
- 6) Necesidad de aumentar la **coordinación de los Recursos de Acogida con otros recursos externos**. Una coordinación en nuestra opinión imprescindible, ya que la salida de las mujeres de los recursos no supone que haya finalizado la violencia que se ejerce contra ellas y sus hijas e hijos. Realidad esta que se constata día desde el INAI/NABI donde se hace especial hincapié en la necesidad de coordinar los recursos en materia de violencia, eje clave del Plan de Acción, pero que sin duda exige más esfuerzo en todo lo referente a la **elaboración de**

procedimientos que mejoren la derivación y coordinación entre ellos, y que permitan realizar un **seguimiento** de las mujeres que pasan en este caso por los Recursos de acogida. Necesitamos mejores sistemas de información e indicadores de resultado para **poder analizar el impacto de los Recursos de acogida** en la vida de las supervivientes y sus hijas e hijos.

- 7) Por último, se concluye que es necesario **mejorar los recursos** que se ofrecen a las víctimas **para evitar que estos generen una dependencia vital**, tanto en lo que se refiere a recursos económicos, y que ya se apuntaba como conclusión en el apartado anterior, como a dependencia de otras personas y/o de las instituciones.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS Y ACTUACIONES SOBRE LOS RECURSOS DE ACOGIDA

En la evaluación de los Recursos de Acogida se proponen por una parte medidas a corto y medio plazo en el apartado A, y medidas a largo plazo, en el apartado B. Queremos destacar que en el caso de los RRAA muchas de las medidas propuestas a corto-medio plazo consideramos que exigen una reflexión y un análisis para poder abordarlas, ya que están totalmente relacionadas con el establecimiento de un nuevo modelo de atención integral que exigiría además nuevas infraestructuras diseñadas acorde a dicho modelo de atención, y que en la propia evaluación se propone su abordaje a largo plazo.

Por nuestra parte, tras los resultados de la evaluación, establecemos como una prioridad adelantar el proceso de reflexión y elaboración de un nuevo modelo de atención, para así disponer de una propuesta elaborada a lo largo de 2019. Es por ello que entre las actuaciones que se presentan se establece, en muchas de ellas, su relación directa con la reflexión y propuesta del nuevo modelo de RRAA y ahí es donde tienen que quedar enmarcadas, al margen de que se vayan acometiendo medidas concretas al respecto.

Este análisis y elaboración de propuesta se iniciará con la creación de un Grupo de Trabajo en el año 2018 que abordará al menos los siguientes apartados:

- *Ubicación del recurso:*
 - Anónimo y confidencial o público y visible.
 - Localidades: Todos los recursos en Pamplona/Comarca o diversificar la oferta de pisos residencias en otras localidades.

- *Características del edificio:*
 - Número y tipo de espacios privados para las unidades familiares.
 - Número y tipo de espacios comunes para mujeres y menores.

- Espacios adaptados a personas con discapacidad.
 - Sistemas de seguridad.

- *Personas usuarias. Revisión de requisitos de acceso.*
 - Hijas e hijos mayores de edad.
 - Otros familiares dependientes de la mujer víctima.
 - Mujeres con trastornos mentales y/o adicciones.

- *Número de plazas necesarias por tipo de recurso y tiempos de estancia.*

- *Cartera de servicios y modelo de intervención que impulse el empoderamiento individual y colectivo de las supervivientes.*

- *Profesionales:*
 - Equipo multidisciplinar.
 - Perfiles y ratio.
 - Funciones, tareas y responsabilidades.
 - Formación común y específica.

- *Gestión pública o privada.*

A. ÁREAS DE MEJORA A CORTO- MEDIO PLAZO

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
1) Sistemas de información, seguimiento y coordinación con agentes externos	<p>Dar a conocer a todos los servicios del sistema público de atención, sobre todo al ámbito rural, información sobre los RRAA. Trabajar el estigma que tienen los recursos.</p>	<p>*Informar sistemáticamente en la formación y otros eventos realizada desde la Sección de violencia</p> <p>*Realizar Campaña de información subrayando el impacto positivo de los recursos en las vidas de las supervivientes.</p> <p>*Promover la inclusión de información relativa a los recursos de acogida en Planes de Acogida del personal de nueva incorporación.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2018-2019
	<p>Realizar seguimiento periódico, y coordinación entre agentes, sobre todo a la salida del Recurso, Protocolo de derivación.</p> <p>Sistema de quejas y reclamaciones</p>	<p>*Elaborar un protocolo de derivación y seguimiento que incluya un conjunto de indicadores de seguimiento para valorar el impacto de los recursos</p> <p>*Diseñar y poner en marcha un sistema de quejas y reclamaciones en los recursos.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2019

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
2) Profesionalización de los recursos de acogida	<p>Determinar tareas, responsabilidades y capacidades de las personas integrantes de los equipos RRAA para desplegar un modelo de atención psicosocial con enfoque de género</p> <p>Política salarial. Estudiar otras fórmulas.</p>	<p>*Contemplar la propuesta de que se instaure un Convenio social para Navarra.</p> <p>*Estudiar viabilidad de otros modelos de contratación de servicios como la Fundación Pública.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2019
	<p>Acreditación formación: en igualdad de género en instituciones públicas</p> <p>Persona de referencia en el equipo (coordinadora) con más formación que la exigida al resto del equipo.</p> <p>Supervisión externa con enfoque de género.</p> <p>Mecanismos para solicitar por las mujeres cambios de educadora de referencia</p> <p>Impartición de la empresa adjudicataria al personal de una acción formativa (> 20 horas) sobre intervención en violencia contra las mujeres con enfoque de género. Facilitar personal RRAA acceso a la formación en materia de igualdad que imparte la Administración.</p>	<p>*Reforzar el seguimiento de formación exigida como criterio de solvencia técnica para la contratación del recurso</p> <p>*Continuar ofertando formación organizada para profesionales desde el INAI/NABI</p> <p>*Incluir procedimiento de cambio de educadora de referencia dentro del sistema de quejas y reclamaciones.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2018-2019

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
	Refuerzo/Incorporación de otros perfiles a los RRAA.	<p>*Ampliar personal: incorporar una educadora con conocimiento de idiomas y completar la jornada de la psicóloga.</p> <p>*Revisar los procedimientos de derivación a los recursos externos comunitarios en el sistema sanitario, de educación y formación, ocio y tiempo libre y servicios sociales.</p> <p>*Abordar la mejora de la coordinación con el SAM.</p> <p>*Valorar la utilización de las tecnologías digitales para el acceso a traducción inmediata.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	<p>Impulsa: INAI/NABI</p> <p>Colabora: SAM Derechos sociales Salud Educación</p>	2018-2019
3) Incrementar la oferta desde los recursos y generar autonomía	Servicio de conciliación que permita a las supervivientes cuidarse y acceder a empleo, formación, actividades de ocio y tiempo libre.	<p>*Abordar el refuerzo del equipo con la incorporación de la educadora.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2018-2019
	Poner en marcha con el SNE programas específicos de formación y empleo para las supervivientes de los Recursos de Acogida.	<p>*Impulsar procedimientos de actuación preferente con mujeres supervivientes de los RRAA a través de la coordinación con Derechos Sociales.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	<p>Impulsa: INAI/NABI</p> <p>Colabora: Derechos Sociales</p>	2019-2020

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
	Incrementar y diversificar la oferta de vivienda para las supervivientes, diseñar nuevas ayudas económicas y/o reorientar ayudas económicas existentes con este fin, establecer procedimientos específicos dentro de las ayudas. Incrementar la oferta de pisos residencia, y diversificar las localidades de ubicación. Posibilidad de titularidad municipal.	*Proponer la implantación de medidas preferentes en materia de vivienda para mujeres de los RRAA a través de la coordinación con Derechos Sociales . <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	Impulsa: INAI/NABI Colabora: Derechos Sociales	2019-2020
	Oferta de ocio y tiempo libre programada y estable para las supervivientes, y también para los y las menores.	*Promover la utilización de recursos externos de la oferta del municipio donde se ubican los recursos. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2018-2019
	Talleres específicos vivenciales dinamizados por personas expertas. Incorporar talleres de autodefensa feminista, u otros.	* Incorporar a las mujeres supervivientes de los RRAA en formaciones de empoderamiento que se impartan en otros recursos o servicios. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
4) Ampliar la accesibilidad de la red de recursos de acogida	Posibilitar el acceso de hijas e hijos mayores de edad	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Realizar mejoras en los recursos para que accedan mujeres y menores con "cualquier" diversidad funcional.	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Adaptar o crear recursos para supervivientes con problemáticas relacionadas con la salud mental y/o adicciones.	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Trata de mujeres. Cumplir la LFVM para disponer de un recurso específico.	*REALIZADA. Recurso puesto en marcha desde abril de 2018. *Evaluar anualmente este servicio dentro del seguimiento del convenio.	INAI/NABI	2018
5) Generar las condiciones para que los recursos de acogida sean una referencia para las mujeres, desde su diversidad	Respetar diversidad cultural. Respetar ritual halal.	*Abordar medidas viables en este momento. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2018-2019
	Flexibilizar las normas. Atendiendo al cumplimiento de objetivos en los Planes individuales. Tener en cuenta la diversidad de supervivientes	*Analizar y revisar la normativa que rige los recursos y su viabilidad de adaptación a los Planes de intervención individualizados <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo</i>	INAI/NABI	2019

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
	Flexibilizar plazos de salida, sobre todo en Centro de Urgencia para asegurar que las mujeres cuando salgan tengan garantizada una prestación económica y un lugar donde vivir.	*Proponer la implantación de medidas preferentes en materia de vivienda, ayudas económicas y empleo para mujeres de los RRAA a través de la coordinación con Derechos Sociales. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	Impulsa: INAI/NABI Colabora: Derechos sociales	2019-2020
6) Incrementar la protección de las víctimas supervivientes en los recursos de acogida	Revisar y actualizar sistema de seguridad.	* EN PROCESO. Puesta en marcha de medidas de seguridad.	INAI/NABI	2018
	Cesión del inmueble actual para uso exclusivo de los Recursos.	*DESESTIMADA. No procede por no ser titularidad de Gobierno de Navarra.		
7) Instalar una cultura de evaluación de los recursos de acogida	Realizar evaluación periódica con la participación de las víctimas supervivientes.	* Revisar y cotejar los cuestionarios de satisfacción en mujeres y menores. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2018

B. ÁREAS DE MEJORA A LARGO PLAZO

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN	ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
<p>Proponer un nuevo MODELO DE RECURSOS Que aborde al menos los siguientes apartados:</p>	<p>*Implantar el NUEVO MODELO de RRAA que responda a las necesidades de las mujeres en situación de violencia en Navarra.</p>	<p>INAI/NABI</p>	<p>2020-2021</p>
<p>1) Ubicación y estructura del recurso</p>			
<p>2) Anónimo y confidencial o público y visible. Seguridad</p>			
<p>4) Cartera de Servicios. Requisitos de acceso y paso de un rraa a otro</p>			
<p>5) Gestión pública o privada.</p>			
<p>6) Intervención. Equipo multidisciplinar y formación necesaria.</p>			

2.3. EVALUACION DEL SAM

El SAM es un recurso de Gobierno de Navarra que se presta de forma gratuita a todas las víctimas de la violencia contra las mujeres a través de los cuatro colegios de la Abogacía de Navarra (Estella, Pamplona, Tafalla y Tudela), y que ha sido subvencionado por el INAI/NABI desde 1998 a través de un convenio de colaboración. Así se reconoce el derecho a la asistencia jurídica garantizándolo a todas las víctimas de violencia contra las mujeres con independencia de que tengan recursos económicos o no, y en la propia LFVM se establece en sus artículos 63 y 64 como se tiene que prestar la atención jurídica.

En estos momentos el SAM garantiza la asistencia jurídica a través de dos servicios: un servicio de asesoramiento jurídico y otro de guardia permanente localizada.

SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA A LAS MUJERES. SAM.		
REGULACIÓN	Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género	
ORGANISMO GESTIÓN	INAI/NABI a través de un convenio de colaboración anual con los Colegios de la Abogacía de Estella, Pamplona, Tafalla y Tudela.	
EQUIPO PROFESIONAL	44 Letradas 38 Letrados	
REQUISITOS DE ACCESO	Ser víctima de cualquiera de las formas y manifestaciones de la violencia contra las mujeres recogidas en la LFVM o requerir información jurídica sobre cuestiones relacionadas con la violencia contra las mujeres.	
TIPO SERVICIOS	ASESORAMIENTO JURÍDICO	GUARDIA PERMANENTE LOCALIZABLE
CARACTERÍSTICAS	Información y asesoramiento jurídico sobre derecho civil, penal y laboral	Asistencia letrada inmediata y continuada a supervivientes de la violencia contra las mujeres, incluido el seguimiento de la defensa legal. Asistencia previa a la interposición de una denuncia.
LUGAR	Sede del Colegio de la Abogacía de Pamplona y sedes de los EAIVs (Berriozar, Estella, Tafalla y Tudela)	Dependencias de Policía Foral, Policías Municipales, Guardia Civil y Policía Nacional y Juzgados, principalmente.
COBERTURA	Días laborables, en horarios limitados, de mañana y tarde y diferentes en función de cada Colegio.	Todos los días del año, las 24 horas del día.
PERFILES SUPERVIVIENTES	Perfiles diversos, en función de las características de cada territorio. En general, mujeres jóvenes, de entre 18 y 44 años y nacidas en Navarra. Cada vez acceden más supervivientes migradas procedentes de Marruecos y disminuye la presencia de supervivientes procedentes de América Latina.	

Fuente: Informe ejecutivo evaluación de recursos.

2.3.1. CONCLUSIONES DEL SAM

La principal fortaleza de este recurso es que desde su puesta en marcha ha estado garantizado y para ello se ha dispuesto de un servicio que atiende las 24 horas al día durante los 365 días del año, disponiendo para ello de una partida presupuestaria, con asignación máxima a partir de 2016. Destacamos igualmente las siguientes fortalezas:

- Como el resto de recursos del sistema de atención público a la violencia contra las mujeres, a lo largo de estos veinte años ha evolucionado, por ejemplo obligando a disponer de formación en género a las personas letradas que quieren participar en el turno del SAM, y variando la distribución presupuestaria establecida para cada colegio y también para la formación, siempre bajo criterios de eficiencia administrativa.
- En la prestación del servicio participan los cuatro colegios de abogacía de Navarra lo que permite mejorar la equidad en el acceso al recurso por parte de las mujeres supervivientes.
- Es un recurso que no está tan estigmatizado como otros del sistema público de atención, lo cual puede tener relación con que se oferta a cualquier mujer en situación de violencia en todas sus formas y manifestaciones sin tener en cuenta su situación personal más allá de esta situación de violencia y si dispone de recursos económicos.
- La mejora de la coordinación y seguimiento del servicio por parte del INAI/NABI se ha mejorado considerablemente en los últimos años, haciendo que esta sea sistemática y con el objetivo de hacer frente a los planteamientos de mejora en la recogida de información que propone la LFVM, además de la necesidad de gestionar correctamente cualquier incidencia que ocurra. En esta línea hay que destacar la existencia en el SAM de un procedimiento que permite a las supervivientes la interposición de quejas y reclamaciones.
- Desde la ampliación de la red de atención de los EAIV a todo el territorio de Navarra, la atención del SAM se puede prestar en dichos EAIV, lo cual es valorado muy positivamente por todos los agentes implicados y el propio SAM, ya que favorece una atención coordinada e integral. Esto se ve reforzado por la valoración positiva que realizan los cuerpos policiales y la fiscalía de su coordinación con el SAM, aunque todavía se precise una mayor y mejor coordinación sistemática en este sentido.

Para finalizar queremos subrayar que, en general, el SAM tiene un impacto positivo y supone un hito para muchas mujeres supervivientes que lo valoran positivamente para poder afrontar el proceso judicial, ya que les permite disponer de información y asesoramiento sobre los procesos judiciales. De todas maneras, hay que tener en cuenta que al ser un proceso complejo, difícil y que ese alarga en el tiempo, tiene un margen de mejora todavía hoy importante.

En este contexto el Informe de Evaluación apunta las siguientes conclusiones:

- 1) La propia evaluación reconoce cuál es el punto de partida importante en lo que respecta a la asistencia jurídica a todas las víctimas de la violencia contra las mujeres: una **asistencia con un alto grado de consolidación**. Ello se ha garantizado económicamente a través del presupuesto del INAI/NABI. Nos parece importante añadir que se hace **un seguimiento del servicio ofrecido a través de las reuniones** periódicas de coordinación con el INAI/NABI, tal y como se ha señalado más arriba al destacar las fortalezas.
- 2) En las conclusiones se subraya **la necesidad de hacer efectivo el derecho de las mujeres, desde un enfoque de Derechos Humanos**, a una vida libre de violencia, y no desvincular el SAM y su actuación a este derecho, considerándolo como uno de los instrumentos públicos que contribuyan al derecho a la reparación y no repetición del daño. Conclusión esta, que desde el INAI/NABI consideramos imprescindible para poder cumplir los mandatos de la LFVM y el propio Plan de Acción de desarrollo de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres. La violencia contra las mujeres parte de la desigualdad de género, es una violencia estructural, y las instituciones y toda la sociedad, debemos contribuir a la reparación del daño.
- 3) Se destaca que **las condiciones en las que se presta la atención y/o el letrado o letrada que se le asigne, impactan en los resultados de la misma**. Esto quiere decir que desde las instituciones públicas tenemos que asegurar que las condiciones en las que se ofrece el servicio sean siempre las adecuadas, y que las personas que la prestan tendrán que tener la capacitación necesaria para ello, este debe ser nuestro compromiso. En esta línea, sí que destaca la importancia que tiene el mantenimiento de la misma dirección jurídica para todos los procesos de una mujer, algo bien valorado por las supervivientes. Pero es verdad que hay que establecer mecanismos que permitan solicitar por parte de las supervivientes un cambio de profesional, ya que el vínculo que se genera con la persona que presta la asistencia es fundamental, e imprescindible para su empoderamiento. Este vínculo va a estar lógicamente relacionado con la incorporación del enfoque de género en las actuaciones de las letradas y letrados, aspecto relacionado con la formación y capacitación.
- 4) En la evaluación, se subraya la **necesidad de revisar el modelo de formación**, ya que en estos momentos no es satisfactorio ni para quienes ofrecen el servicio, ni para quienes somos responsables de garantizar el mismo.

- 5) Otro aspecto a señalar, que también ocurre con otros muchos servicios que se ofrecen para toda la comunidad foral como por ejemplo el sanitario, es la **equidad en el acceso al mismo** sobre todo desde el ámbito rural. Los tiempos para obtener una asistencia del SAM se alargan para algunos puntos de nuestra geografía. Igualmente se evidencia una mejora necesaria de los servicios de traducción, ya que no hay evidencias de que quien traduce tenga formación en violencia.
- 6) El último apartado de las conclusiones de la evaluación, tiene que ver con que el SAM es otro recurso más de la Red de atención y, por lo tanto, su correcto funcionamiento depende de la coordinación con el resto de recursos, especialmente con la actuación de los cuerpos policiales, el Equipo integral de valoración forense, o incluso las entidades sociales que están fuera de la red de la atención pública. Hay que subrayar que ha mejorado la atención desde que se ofrece un asesoramiento de carácter más preventivo e informativo en los propios EAIV. El INAI/NABI coincide plenamente en la **necesidad de mejorar la coordinación** que permita abordar las áreas de mejoras detectadas, siempre desde el marco del Acuerdo Interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra.
- 7) Para finalizar, consideramos que hay que seguir difundiendo la información sobre los Red de recursos de atención, y en este caso sobre el SAM, para que **desde todos los ámbitos se conozca que ofrece sus servicios para todos los tipos de violencia contra las mujeres que reconoce la LFVM en nuestra comunidad**. Es una realidad que se sigue asociando en muchos casos sus servicios solo con la asistencia para los casos de la violencia de género en la pareja o expareja.

2.3.2. ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS Y ACTUACIONES SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN JURÍDICA

En la evaluación del Servicio de Atención Jurídica, SAM, se proponen por una parte medidas a corto y medio plazo, apartado A, y medidas a largo plazo, apartado B. Queremos destacar, que al igual que ocurre con los RRAA, muchas de las medidas propuestas a corto-medio plazo exigen una reflexión y un análisis para poder abordarlas, ya que suponen cambios profundos en la propia concepción del servicio jurídico que se ofrece, así como en el marco de gestión, y que en la propia evaluación se propone su abordaje a largo plazo.

Desde el INAI/NABI, tras analizar los resultados de la evaluación, consideramos importante iniciar a lo largo de 2019 el proceso de reflexión que analice y proponga un nuevo modelo de atención jurídica con enfoque de género. Es por ello que entre las actuaciones que se presentan se establece para la mayoría de ellas, su relación directa con la

propuesta de un nuevo modelo de atención, al margen de que al igual que ocurre con los RRAA, se vayan acometiendo medidas concretas.

Para abordar la elaboración de esta propuesta, se establece la creación de un Grupo de Trabajo en 2019, que reflexionará sobre los elementos necesarios para implantar un nuevo modelo de Servicio de Atención Jurídica con Enfoque de Género, la mejor vía para garantizar su correcto funcionamiento en todo el territorio, integrando una propuesta de coste viable y que lleve asociada una propuesta formativa y de capacitación para sus profesionales.

A. ÁREAS DE MEJORA A CORTO-MEDIO PLAZO

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Producción sistemática de datos:	*Mejorar los sistemas de recogida, procesamiento y análisis de información.	INAI/NABI	2018
	Plan de comunicación con acciones focalizadas en diferentes grupos de interés.	<p>* Difundir información específica del SAM en la web del INAI/NABI.</p> <p>*Distribuir material informativo a diferentes servicios y valorar la necesidad de traducción a nuevos idiomas.</p> <p>*Estudiar la viabilidad de incluir procedimientos accesibles desde la web.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2018-2019
2. PLAN DE FORMACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL JURÍDICO	Exigir formación específica como mínimo de 120 horas de duración y expedida por una Administración Pública o Universidad.	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019-2020
	Reconvertir las jornadas de formación anuales en sesiones de trabajo en torno a herramientas jurídicas con enfoque de género.	<p>*Revisar y plantear formación con enfoque de género de carácter práctico.</p> <p><i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i></p>	INAI/NABI	2019-2020
	Generar un espacio colaborativo virtual. Plataforma online didáctica, específica para el SAM.	*Crear un Portal de gestión de conocimiento interactivo	INAI/NABI	2019

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
3. TRABAJAR EN EL MARCO DE PROCEDI- MIENTOS COMUNES	Procedimiento para realizar quejas y reclamaciones , diferente al procedimiento deontológico establecido en los Colegios, accesible a todas las supervivientes.	*Diseñar y poner en marcha un sistema de quejas y reclamaciones .	INAI/NABI	2018
	Procedimiento para solicitar un cambio en la dirección letrada , describiendo las situaciones en las que se puede realizar este trámite y cómo hacerlo.	* Impulsar el procedimiento para el cambio de dirección letrada y enlazarlo con el sistema de quejas y reclamaciones.	INAI/NABI	2019
	Revisar el procedimiento de acceso al SAM .	*Impulsar planes de acogida de las nuevas incorporaciones al SAM. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo</i>	INAI/NABI	2019
	Procedimiento para la atención de las supervivientes	*Elaborar un procedimiento para la intervención. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Revisión del procedimiento para la sanción a una abogada o un abogado del SAM y su expulsión del servicio.	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Procedimiento para la recogida de información homogénea y coordinación entre los cuatro Colegios.	*Mejorar los sistemas de recogida, procesamiento y análisis de información .	INAI/NABI	2018

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
4. DOTACIÓN DEL SAM Y RETRIBUCION Y ATENCIÓN ADECUADA Y HOMOGÉNEA AL PERSONAL DEL SERVICIO	Revisar y actualizar la remuneración de los servicios de guardia .	<i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Incrementar la dotación de recursos humanos para el servicio de guardia permanente en Pamplona.			
	Presupuestar los asesoramientos tanto en los Colegios como en los EAIVs			
	Revisar la dotación económica del servicio de coordinación del SAM .			
	Incorporar al servicio una persona para realizar funciones administrativas .			
	Incluir en el presupuesto del SAM la traducción de documentación e intérprete .			

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
5. REFORZAR EL TRABAJO DE INFORMACIÓN PREVIA Y PRECEPTIVA A LA INTERPOSICIÓN DE DENUNCIAS	Reforzar el carácter preventivo e informativo a través del asesoramiento del SAM.	*Difundir periódicamente información sobre el servicio de asesoramiento del SAM en los EAIV. *Asegurar el asesoramiento a las mujeres que se encuentran en los RRAA impulsando la coordinación entre ambos recursos.	INAI/NABI	2018
	Mejorar la proporción de supervivientes que reciben información con carácter previo y preceptivo a la interposición de una denuncia en sede policial.	* Recoger y analizar la información sobre la actuación del SAM en la interposición de la denuncia en sede policial . * Realizar sesiones de trabajo y coordinación entre cuerpos policiales y el SAM.	INAI/NABI	2019
6. MEJORAR LA COORDINACIÓN DEL SAM	Generar un espacio de coordinación estable y pautado entre las personas que coordinan el SAM en cada Colegio y la Coordinación del SAM desde el Colegio de Pamplona.	*Impulsar la mejora de coordinación en el propio SAM. <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2019
	Crear un grupo de trabajo entre Fiscalía, Juzgados y profesionales del SAM.	*Valorar la pertinencia del mismo en la Comisión de seguimiento del Acuerdo Interinstitucional.	INAI/NABI	2019
7. INSTALAR UNA CULTURA DE EVALUACIÓN DEL SAM	Evaluación de carácter periódico.	*Diseñar y poner en marcha un sistema de cuestionarios de satisfacción . <i>*Unirlo a la reflexión y planteamiento del nuevo modelo.</i>	INAI/NABI	2018

B. MEDIDAS A LARGO PLAZO

ÁREAS DE MEJORA PROPUESTAS EN LA EVALUACIÓN		ACTUACIONES	RESPONSABILIDAD	CRONOGRAMA
<p>HACIA UN MODELO DE ATENCIÓN JURÍDICA CON ENFOQUE DE GÉNERO</p>	<p>Formular un modelo de servicio de atención jurídica especializada que se gestione con los recursos económicos, humanos, tecnológicos y comunicativos más adecuados.</p>	<p>* Implantar el NUEVO MODELO de intervención del Servicio de Atención Jurídica con enfoque de género.</p>	<p>INAI/NABI</p>	<p>2020-2021</p>

3. CRONOGRAMA DE ACTUACIONES

Presentamos un cronograma con las **principales actuaciones** que se proponen, teniendo en cuenta que se plantean a corto, medio y largo plazo.

Siendo las medidas a corto plazo actuaciones que se están acometiendo o se van a iniciar este mismo año. A medio plazo son las que se proponen para integrar en el Programa del Plan de Acción de 2019. Por último, las propuestas a largo plazo se plantean en el último periodo de vigencia del Plan, 2020-21:

1. Propuestas a corto plazo.

- Puesta en marcha **recurso de alojamiento para mujeres víctimas de trata**.
- **Ampliación de personal:** completar la jornada de Psicóloga y aumentar una Educadora para los RRAA.
- **Mejoras en la seguridad** en los RRAA.
- **Medidas** para la mejora del sistema de **coordinación y seguimiento de los servicios evaluados**.
- **Impulsar formación anual con enfoque de género de carácter práctico en el SAM**.
- **Creación de Grupo de trabajo** para revisión y elaboración de propuesta de **nuevo modelo de RRAA**.

2. Propuestas a medio plazo.

- **Grupo Técnico de Ayudas Económicas.**
Medidas para evitar la revictimización de las mujeres en situación de violencia en la concesión de todas las ayudas disponibles en nuestra comunidad y mejora en la recogida y análisis de la información.
- **Reformulación de ayudas de emergencia** establecidas en la LFVM e implementación de **Ayudas para la reparación del daño**.
- **Medidas** para la mejora del sistema de **gestión e intervención** de los **RRAA y del SAM**.
- Creación de **Grupo de trabajo** para revisión y elaboración de propuesta de **modelo de Servicio de Atención Jurídica con Enfoque de género**.
- Impulso de **políticas activas de empleo** para supervivientes.

3. Propuestas a largo plazo.

- **Implantación de un nuevo Modelo de RRAA** que dé respuesta a las necesidades de las mujeres en situación de violencia en Navarra, desde su cartera de servicios, estructura y modelo de intervención.
- **Implantación de un Modelo de Servicio de Atención Jurídica con enfoque de género**

