



**Universidad Internacional de La Rioja**  
**Facultad de Empresa y Comunicación**

---

# INFORME DE CASO. SERVICIO DE URGENCIAS SOCIALES

---

Trabajo fin de grado presentado por: NAVARRO AMEZ, Alexandere  
Titulación: Diplomada en Trabajo Social  
Modalidad de trabajo: Informe social  
Temática: Violencia de género  
Director/a: AGUIAR FERNANDEZ, Francisco Xabier

Fecha: 03/ 07/ 2015  
Ciudad Bilbao

CATEGORÍA TESAURO:

## Índice:

1-Contexto del centro .....	4
2-Legislación .....	5
3-Informe:	
●Identificación.....	6
●Situación familiar .....	7
●Situación socioeconómica.....	8
●Nivel educativo-cultural.....	9
●Salud física y psicológica.....	10
●Historial en Servicios Sociales.....	13
●Valoración de la situación del usuario/a .....	14
●Posibles medidas .....	15
4-Bibliografía.....	16

## CONTEXTO DEL CENTRO O UNIDAD

Contexto del centro o unidad donde se enmarca el trabajo
Nombre:
Servicio Municipal de Urgencias Sociales
Tipo de centro:
Centro de atención primaria
Titularidad:
Municipal
Año de fundación:
2000
Número de trabajadores:
12
Situación geográfica:
Municipio de Bilbao
Contexto socioeconómico:
<p>El municipio de Bilbao consta de 347.278 habitantes, de ellos el 7,7% representa la población extranjera.</p> <p>El 85% de la actividad empresarial de la ciudad está dedicada al sector servicios.</p> <p>A fecha de mayo de 2015, el número total de personas en situación de desempleo en la localidad es de 30.548.</p> <p>El Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Bilbao (SMUS) tiene competencias municipales. Se dirige al conjunto de la población, con independencia de la clase social, económica, raza o religión a la que pertenezca la persona atendida, teniendo un carácter universal.</p> <p>Este servicio está encuadrado dentro de la sección de Inclusión y Urgencias Sociales, del área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.</p>

Número de usuarios:

En el año 2014, se atendieron un total de 526 Urgencias, de las que 199 fueron por Violencias de Género. Desde Enero de 2015 hasta hoy, se han atendido 132 Urgencias. De las cuales 49 dicen relación a situaciones de Violencia de Género. (Información obtenida de la base de datos de urgencias del Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Bilbao).

Breve descripción de la actividad que realiza:

El SMUS consta de dos programas: Acceso a prestaciones elementales e Intervención en situaciones de urgencia y emergencia social.

Por un lado, desde el programa de Acceso a prestaciones elementales se facilita alojamiento, alimento y vestido, manteniendo coordinaciones con los diferentes servicios que las materializan, albergues, comedores sociales y roperos.

Por otra parte, el programa de Intervención en situaciones de urgencia y emergencia social realiza la asistencia inmediata 24 horas a personas afectadas por necesidades sociales cuya atención no deba posponerse, generadas por situaciones inesperadas o hechos precipitantes de un problemática social ya existente. Se actúa a demanda del Centro Coordinador de Emergencias (112), cuerpos policiales, profesionales del ámbito de intervención social y sanitaria, así como de particulares.

La tipología atendida es:

Violencia de género, violencia intrafamiliar, conflicto familiar, violencia/conflicto familiar originado por menor, adulto perdido/desorientado, desprotección de adulto en domicilio, desprotección de adulto en vía pública, desprotección sobrevenida de adulto, desprotección de adulto con menor, desprotección de menor de edad, menor extranjero no acompañado y otras situaciones personales.

Respecto a las emergencias colectivas el tipo de incidencias que se atienden son: derrumbamiento de edificio, inundación, incendio y explosión.

La atención se puede realizar en comisarías, domicilio, centro sanitario, vía pública, dependencias del SMUS, o telefónicamente.

Señalar que el presente informe se enmarcará dentro de la atención de urgencia y se complementará con las intervenciones realizadas por los distintos servicios sociales que han continuado trabajando con la familia. Para su realización se han tomado datos tanto del informe de urgencias realizado durante la intervención del SMUS, como de los registros de los servicios sociales del ayuntamiento de Bilbao.

## LEGISLACIÓN

Legislación:
<b>Estatal</b>
Ley 27/2003 de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica. Ley Orgánica 1/2004 del 28 de Diciembre de Medios de Protección Integral Contra la Violencia de Género.
<b>Autonómica</b>
Ley 4/2005, de 18 de Febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres (Comunidad Autónoma Vasca).  Decreto 148/2007 del 11 de septiembre Regulador de los Recursos de Acogida para Mujeres Víctimas de Maltrato en el Ámbito Doméstico.  II Acuerdo interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual, suscrito en febrero de 2009 (Comunidad Autónoma Vasca).
<b>Local</b>
Ayuntamiento de Bilbao, II Plan municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2009-2011.  Carta de Servicios de Atención Integral a las víctimas de la violencia de género y a las mujeres en situación de conflictividad conyugal 2010.

## INFORME

Identificación		
Nombre	Fecha de nacimiento	Sexo
Valeria RAMIREZ DO SANTOS	28/12/1970	Mujer
Nacionalidad		
Brasileña		

Situación familiar						
Tipo de familia						
Nuclear	X	Extensa		Monoparental		Otros (especificar)
Miembros		Sexo	Edad	Parentesco con usuario		Situación laboral
1. José Miguel Díaz Cámara		H	52	Cónyuge		Trabajador en activo, autónomo
2. Vanessa Ramírez Dos Santos		M	13	Hija		
3. Leire Díaz Ramírez		M	5	Hija		
Descripción de las dinámicas familiares						
<p>Se trata de una familia compuesta de un matrimonio y dos menores. Valeria es una mujer natural de Brasil que llega a Bilbao para buscar oportunidades nuevas, sin embargo termina ejerciendo la prostitución en un club. Allí conoce a su marido, pues era cliente. Posteriormente se casan y reagrupan a la hija mayor de Valeria, que hasta entonces residía en su país de origen con la familia materna. Fruto del matrimonio nace Leire.</p> <p>Desde el inicio de la relación existe violencia por parte de José Miguel hacia Valeria. El tipo de violencia que se ejerce es física, psicológica y económica. Dado lo conflictiva de la relación, Valeria se separa en diferentes ocasiones de José Miguel para luego volver a retomarla. Finalmente Valeria da por terminada de forma definitiva la relación sentimental cuando Leire cuenta con 4 años de edad.</p> <p>Se considera relevante mencionar que el maltrato ha ocurrido en presencia de las menores de forma reiterativa, respondiendo estas con gran nivel ansiedad.</p>						

Las trabajadoras sociales del SMUS no conoce a José Miguel, pero tanto Valeria como la Juez de violencia de género le describen como un “hombre machista, misógino, posesivo y de mal carácter”. “Trata mal a todas las personas y sobre todo a las mujeres, esto le ha llevado a tener muchos problemas en su vida cotidiana, como por ejemplo peleas. Es violento y utiliza la fuerza física para conseguir lo que desea”, relata Valeria.

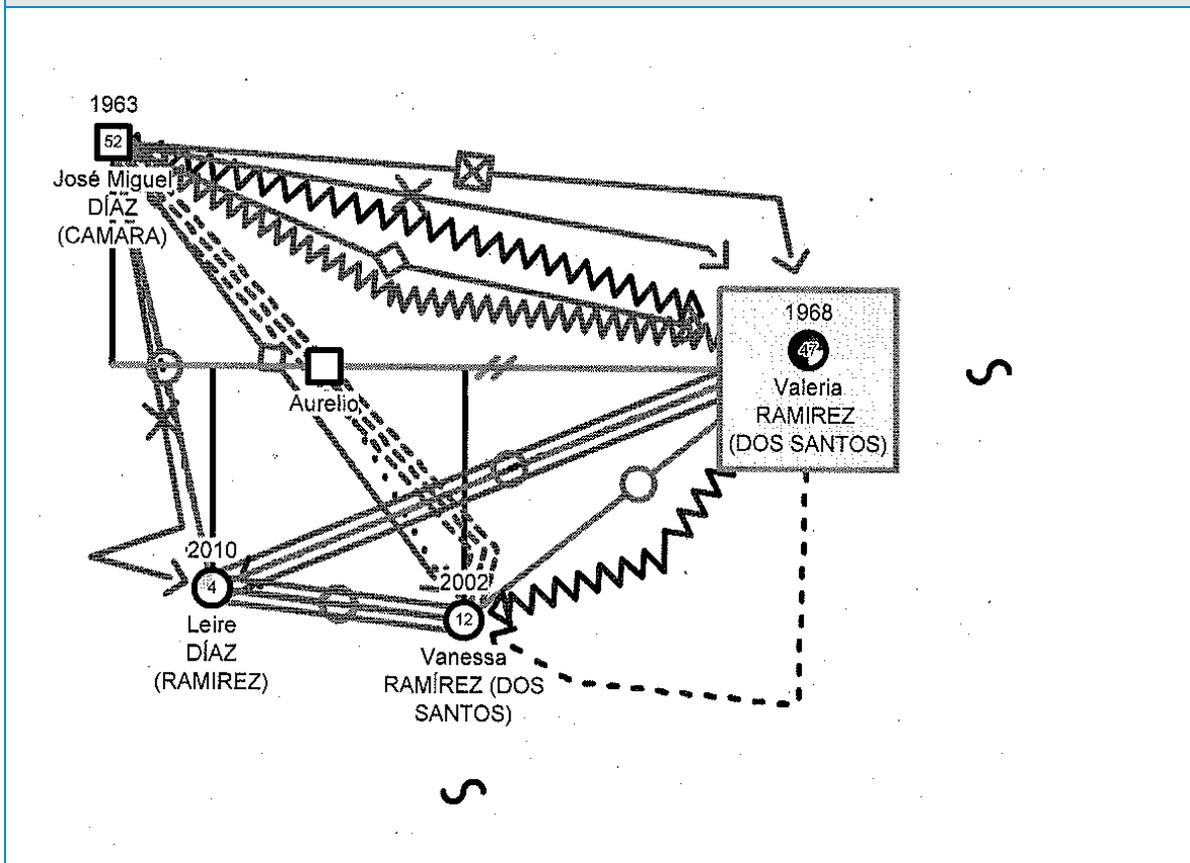
Respecto a la relación con Vanessa; según consta en los registros de los servicios sociales del ayuntamiento de Bilbao, él nunca le ha tratado como una hija. Desde que llegó a Bilbao, se convirtió en la “contrincante” de José Miguel, pues él siente celos de las atenciones que Valeria tiene para con su hija.

En cuanto a Leire, José Miguel no atiende a sus necesidades, ni cubre los gastos de su manutención. Utiliza a la menor como moneda de cambio para presionar a la titular. Decir que José Luís en ningún momento ha maltratado directamente a las menores.

Es una familia con dificultades para establecer los límites, con un núcleo confusional en el que los roles se intercambian, por ejemplo: en ocasiones es Vanessa quien ejerce el rol de madre con respecto a su hermana e incluso con Valeria.

La utilización de la violencia hace que tanto la titular como las menores estén expuestas a un riesgo constante de ser agredidas por parte José Miguel.

#### Genograma



Situación socioeconómica				
Vivienda				
Propiedad	Alquiler	Piso de acogida	Centro de internamiento	Otros
X				
Altura	m <sup>2</sup>	Tiene cocina	Nº habitaciones	Nº baños
Lonja	50	Sí	1	1
Condiciones de conservación				
<p>La familia vive en una lonja adaptada que consta del mobiliario necesario, así como de los enseres imprescindibles para el desarrollo de la vida diaria. Se encuentra en buenas condiciones de conservación, está limpia y ordenada. Uno de los mayores inconvenientes es que cuenta solo con una habitación, por lo que las menores duermen en un sofá cama situado en el salón. Por otra parte, no cuenta con cédula de habitabilidad.</p>				
Situación laboral				
Trabajador activo		Parado		Trabajo no declarado
		X		
Descripción de la actividad laboral				
<p>Cuando Valeria llegó a Bilbao ejercía la prostitución (allí conoció a su marido). Una vez iniciada la relación con su pareja empezó a trabajar en un salón de masajes. Posteriormente José Miguel la contrató como administrativo en su negocio. Tras la separación, Valeria se encuentra en desempleo. Es perceptora de prestaciones sociales.</p> <p>José Miguel es autónomo, tiene un negocio de colocación de ventanas.</p>				
Ingresos				
Sueldo		Ayuda Renta Básica		Otros ingresos
Se desconocen				
Deudas				
<p>Al parecer José Miguel acumula varias deudas a proveedores. Se desconoce la cuantía.</p>				

Nivel de autonomía
La familia tiene una autonomía precaria, dado que el negocio de José Miguel no reporta ingresos suficientes y ella se encuentra en desempleo. No obtienen ingresos suficientes para cubrir las necesidades familiares. Es la madre de él quien les ayuda económicamente.
Situación social: relaciones con el entorno
<p>Valeria carece de red social o familiar en la ciudad. Inicialmente tenía una amiga con la que tras varios problemas rompió relación. La titular se relaciona de manera superficial con las madres de otros niños cuando acude al colegio a recoger a Leire, según refiere, no ha logrado establecer relaciones estables de amistad.</p> <p>Las menores tienen una relación adecuada con sus compañeros de colegio. Según consta en los registros de los servicios sociales del ayuntamiento de Bilbao, Vanessa es muy popular y querida entre sus compañeros/as. Leire tiene algunas dificultades para comunicarse (problemas en el habla, dificultades de comprensión). Existen sospechas de que pudiese padecer autismo, razón por la que se le va a practicar un estudio diagnóstico.</p> <p>José Miguel por su parte es una persona con pocas relaciones de amistad, se mueve en ambientes nocturnos relacionados con la prostitución, es una persona percibida como hostil y con mal carácter.</p>

Nivel educativo-cultural				
Nivel de estudios				
Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Otros
			X	
Años en los que cursó sus estudios		1988- 1990		
Idiomas				
Portugués, inglés, y castellano.				
Valoración del nivel cultural				
<p>Valeria es una mujer con un nivel cultural medio- alto. En su país cursó la carrera universitaria de administración de empresas. Allí estuvo trabajando hasta que emigró a España.</p> <p>Una vez en Bilbao realizó un curso de quiropráctico.</p> <p>Le gustaría seguir formándose, caracterizándose por ser una persona con inquietudes.</p>				

Salud física y psicológica		
Situación de salud		
Buena	Regular	Mala
		X
Enfermedad/es diagnosticada/s		
Depresión mayor y Trastorno de la personalidad		
Tratamiento		
Está en tratamiento psiquiátrico en el Centro de salud mental de Bombrero Etxaniz. Desde allí se le realiza seguimiento. En tratamiento farmacológico.		
Observaciones		
Situación física		
No tiene otras enfermedades diagnosticadas.		
Situación psicológica		
<p>Valeria es una persona que padece una depresión mayor unida a un trastorno de la personalidad.</p> <p>Ha tenido varios intentos autolíticos por los que ha estado ingresada en la unidad de psiquiatría del Hospital de Basurto.</p>		
Situación emocional		
Presenta dificultades en el control de impulsos y tolerancia a la frustración, con las consecuentes explosiones de ira y enfado.		

## Historial de Servicios Sociales

### 13.09.2013. **Contacto telefónico con el Juzgado**

Se recibe en el SMUS la llamada de la jueza de violencia de género del la sala nº 1 tras atender a Valeria por una denuncia por violencia de género. Expresa su preocupación por ella y las menores, ya que José Miguel trata de forma vejatoria a Valeria, él justifica llamarle "puta" porque en el pasado se dedicó a la prostitución, le trata como si fuera una mercancía, no como familia. José Miguel fue condenado por amenazas en el 2010. Valeria protagonizó un intento de suicidio en 2011 y a partir de entonces se encuentra en tratamiento psiquiátrico.

La jueza de violencia de género, valora que Valeria y las menores están en una situación de riesgo si continúan en casa con este hombre. Valeria ha solicitado entrar en centro protegido, tiene miedo de nuevas agresiones y carece de medios económicos propios. Se le indica que a la salida del juzgado acuda a dependencias del SMUS para realizar valoración.

### 13.09.2013 **Coordinación con la trabajadora social de Servicio Social de Base y trabajadora social del área de igualdad:**

Hablamos con la trabajadora social del área de igualdad para informarle de la situación actual de la titular y sus hijas menores. Se le informa también de la llamada de la jueza y la inminente llegada de la titular y sus hijas al SMUS para que le proporcionemos un alojamiento. La trabajadora social del Servicio Social de Base va a coordinarse con diferentes recursos para valorar cual es el recurso más adecuado.

### **Coordinación trabajadora social del área de igualdad:**

Se recibe llamada la trabajadora social del área de igualdad para informar que la titular y su abogada se han presentado allí para solicitar un alojamiento en centro protegido y les han enviado al SMUS.

### 14.09.2013 **\*\*Atención de Urgencia\*\* Violencia de Género:**

Tras las coordinaciones anteriores se presentan en el SMUS al día siguiente la titular y su abogada, para solicitar alojamiento para ella y sus hijas menores de edad ya que desde el juzgado le han indicado que lo mejor para ellas es abandonar el domicilio que comparte con su marido.

No se ha solicitado orden de protección y la jueza no ha valorado que se tomen medidas de protección. Tampoco hay convenio regulador respecto a Leire. Se observa que las menores se encuentran en buenas condiciones físicas y de higiene. Se aprecia que Leire tiene algún tipo de retraso a nivel cognitivo, sin embargo muestra buena interacción con los adultos. Asimismo se observa que hay buen apego de las menores y su madre. Se realiza contención emocional a Valeria, quien se siente desbordada por la situación.

Se gestiona acceso a centro protegido para víctimas de violencia de género y traslado policial al mismo.

**16.09.2013 Coordinación con servicio social de base:**

La trabajadora social solicita información sobre la entrevista con Valeria, se le informa y envía informe. Se van a coordinar con el Área de Igualdad para valorar entrada en piso de acogida.

**16.09.2013 Coordinación trabajadora social del área de Igualdad desde el SSB:**

Se llama al área de Igualdad para abordar el caso y ver si es perfil de piso de acogida, parece que se valora que sí podría entrar por lo menos hasta que se establezca su situación personal y económica, estaría más acompañada y se podría empezar a trabajar la separación del marido. Habría que empezar con los trámites de la custodia de Leire (convenio regulador) , lo cual se realizará la intervención desde el área de igualdad.

**17.09.2013 Coordinación con Servicio de Mujer y Familia de la Diputación Foral de Bizkaia:**

Se llama al centro protegido para saber cómo se encuentra Valeria, parece que está mejor. Hay que informarle que en los próximos días se realizará una reunión con el Área de Igualdad para valorar su situación y ver qué quiere hacer ella.

**20.09.2013 Se envía mail al centro protegido.** La cita será el próximo día 25 /09/2013 a las 10:30h en dependencias del Área de Igualdad.

**25.09.2013 Reunión inter institucional:**

Tras la reunión de valoración mantenida con Valeria y los diferentes agentes sociales se decide que en los próximos días la titular y sus hijas pasen a un piso de acogida del Ayuntamiento de Bilbao. Valeria desea separarse legalmente y quedarse con la custodia de Leire por lo que se da cita con el servicio jurídico de igualdad para el 30/09/15 a las 11h.

Se mantendrá el tratamiento con el centro de salud mental y se realizará una evaluación psicológica a las menores a través de Zutitu.

**20.10.2013 Coordinación con el Área de Igualdad**

Nos informan que Valeria está funcionando bien en el piso. Se confirma que Leire tiene autismo y va a empezar a ir a Asociación de padres de afectados de Autismo y otros trastornos de espectro autista de Bizkaia. Vanessa está en tratamiento psicológico. Se ha cambiado de colegio a las menores.

**18.11.2013 Coordinación con el Área de Igualdad**

Informan que ya se han iniciado los trámites de relativos a la custodia de Leire.

**08.01.2014 Coordinación con el Área de Igualdad**

Finalmente Valeria ha decidido interponer denuncia por el maltrato sufrido, también ha solicitado medidas de protección y se han concedido. Parece que el marido le estaba acosando y tenía pruebas en el móvil. Desde el área de igualdad han trabajado este tema y ahora va a solicitar el divorcio.

Ya se han determinado las medidas relativas al convenio regulador de Leire. Su padre podrá verla en el punto de encuentro los jueves de 17 a 19 horas y los sábados en el mismo horario.

#### 15.05.2014 **Coordinación con el Área de Igualdad**

Llaman desde el área para informar que la titular y sus hijas van a pasar en los próximos días a un alojamiento independiente. Se continuará realizando acompañamiento. Desde el servicio social de base se indica que se procede a la clausura del caso, si la situación variase volveríamos a coordinarnos.

### Valoración de la situación del usuario/a

Tras la exposición del caso se pueden valorar los problemas principales observables en la familia.

En primer lugar existe una situación de violencia de género en activo: Valeria sufre maltrato físico, psicológico y económico. Dado que Valeria se encuentra sumida en una relación de dependencia emocional muestra dificultades a la hora de poner fin esta relación y por tanto merma su capacidad de autocuidado y autoprotección, además de estar expuesta a un riesgo constante para su integridad física.

Esta situación de maltrato se agrava ante la poca autonomía social, emocional y económica. La titular del caso carece de red familiar o social que le sostenga y apoye en estos momentos, se encuentra desempleada y por tanto no cuenta con ingresos económicos que le faciliten la salida del domicilio.

En cuanto a su salud, Valeria padece una enfermedad mental con diagnóstico de Depresión mayor y Trastorno de la personalidad. Al parecer esta situación se ha visto agudizada por la presión constante a la que se ve sometida, con la consecuyente dificultad para mantener una estabilidad mental y emocional.

En cuanto a las menores, debido al gran problema de Valeria para separarse de su marido, esto están expuestas a situaciones de violencia, que les generan estrés, miedos y/o ponen en riesgo su integridad.

Respecto a los recursos personales, se valora positivamente que es una persona permeable a las

indicaciones de los profesionales, tanto en el tratamiento médico que está siguiendo, como con el trabajo que se está realizando desde los distintos servicios sociales. Además, se aprecia que la titular es una mujer con mucho carácter que ha tenido una vida llena de dificultades y a pesar de ellas siempre ha salido adelante.

Otra fortaleza con la que cuenta la titular y su familia es el apego positivo que tiene con sus hijas, pues en muchas ocasiones son el soporte emocional para su madre.

Los riesgos a los que se enfrenta este núcleo familiar son que, Valeria pueda involucrarse de nuevo en una relación de maltrato con consecuencias negativas, tanto para ella como para sus hijas.

### Posibles medidas

Para realizar una intervención adecuada con la familia, el principal objetivo es que las situaciones de violencia cesen. Para ello lo más indicado sería que Valeria y sus hijas salieran del domicilio familiar y fuesen acogidas en un centro de protección.

Posteriormente, interponer una denuncia y solicitar una orden de protección. Dentro de la orden de protección, se deciden las medidas provisionales sobre Leire.

Para este trámite se realizaría un acompañamiento desde el Servicio de Urgencias Sociales, tal y como se recoge en el protocolo de atención a mujeres víctimas de violencia de género (es obligatorio que los agentes policiales convoquen a SMUS y al abogado de guardia durante la recogida de la denuncia).

Tras la interposición de la denuncia, se realiza la gestión del traslado a centro protegido para mujeres víctimas de violencia de género, mediante una patrulla de la policía. Una vez en el centro, éste realizará el acompañamiento de Valeria al juicio rápido.

Si le conceden la orden de protección y la custodia de Leire, desde el área de Igualdad se iniciaría la gestión de distintos trámites, por una parte: la acreditación de víctima de violencia de género y posteriormente una prestación económica, la Renta Activa de Inserción (RAI).

En el caso de que la titular deseara romper el vínculo matrimonial, desde este mismo servicio (servicio jurídico) se le podría apoyar en el proceso de divorcio. Así mismo sería conveniente el acompañamiento terapéutico de Valeria de cara a abordar la situación de violencia de género que ha sufrido.

En otra línea se realizarían coordinaciones con los servicios sanitarios para valorar el estado mental de Valeria si fuese necesario. Es importante que se practicasen sendas valoraciones psicológicas a las menores y conocer el alcance; a nivel psicológico, de la violencia. Asimismo, para Leire sería necesario le hiciese un estudio específico que diagnosticase el tipo de retraso que pueda tener.

Desde ese momento, el apoyo y supervisión a madre e hijas sería constante, se trasladaría a Valeria y sus hijas a un piso de acogida (competencia municipal), hasta que puedan realizar un proyecto de emancipación.

Una vez emancipadas el servicio social de base pasaría a ser el referente profesional de la familia, desde donde se establecería el seguimiento del caso.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- Amo A. L. (2007). *Manual Curso de intervención psicosocial en emergencias*. Zaragoza.
- Echeburual y E., & Corral, P. d. (2006). *Manual de violencia familiar*. Madrid: Siglo XXI.
- Sanmartín, J. (2004). *El laberintode la violencia*. Barcelona: Ariel.
- Urbón, M. J. (s.f.). *Proceso de atención en casos de violencia de género en el Ayuntamiento de León: en los CEAS y en la Oficina Municipal de Información a la Mujer*, Dialnet. Recuperado el 24 de Abril de 2015, de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4643209.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4643209.pdf)