

MEMORIA AHOLKU-SAREA

**“Red de Asesoramiento Jurídico Vasco
en materia de Extranjería”**

2018



INDICE

1.- ORIGEN y FINALIDAD de AHOLKU-SAREA

2.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN: atención; perfil de las personas usuarias; articulación, red intra/extra y vertebrador social

3.- ARTICULACIÓN DEL SERVICIO: AGENTES INTERVINIENTES

3.1.- Entidades Sociales

3.2.- Los Colegios de la Abogacía

3.3.- Biltzen -Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural-

3.4.- Departamento de Empleo y Políticas Sociales –Dirección de Política Familiar y Diversidad-

4.- ACTIVIDADES 2018

5.- EVALUACIÓN 2018

1.- ORIGEN Y FINALIDAD DE AHOLKU-SAREA

Este Servicio de Atención Jurídica recoge el testigo tras el cierre del Servicio anterior, denominado “Heldu”, y en este sentido comienza su andadura en el segundo semestre del 2010 y da sus primeros pasos a comienzos del 2011.

Aholku-Sarea, como Servicio del Gobierno Vasco, centra su **objetivo en una primera aproximación**, en prestar asesoramiento jurídico en materia de extranjería, tanto a las personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad, así como a las personas profesionales de la administración pública o de las entidades sociales del tercer sector que trabajan en procesos de inclusión social.

Con todo ello se pretende facilitar la regularización, así como evitar la irregularidad sobrevenida de la población inmigrante presente en la CAPV, intentando facilitar el ejercicio del derecho a la vida en familia, ya que la existencia de vínculos familiares puede favorecer en ocasiones el régimen de acceso a autorizaciones de entrada, residencia y trabajo de personas inmigrantes que permitan la vida en familia.

La consideración del ser humano como centro y principio que informa la política pública vasca, lleva a la consideración del colectivo inmigrante de Euskadi como parte de una sociedad vasca integradora, representando un capital humano con un inmenso valor en clave de riqueza cultural y económica.

2.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE AHOLKU-SAREA

Los Principios de actuación que rigen tanto el funcionamiento interno como externo de Aholku-Sarea son:

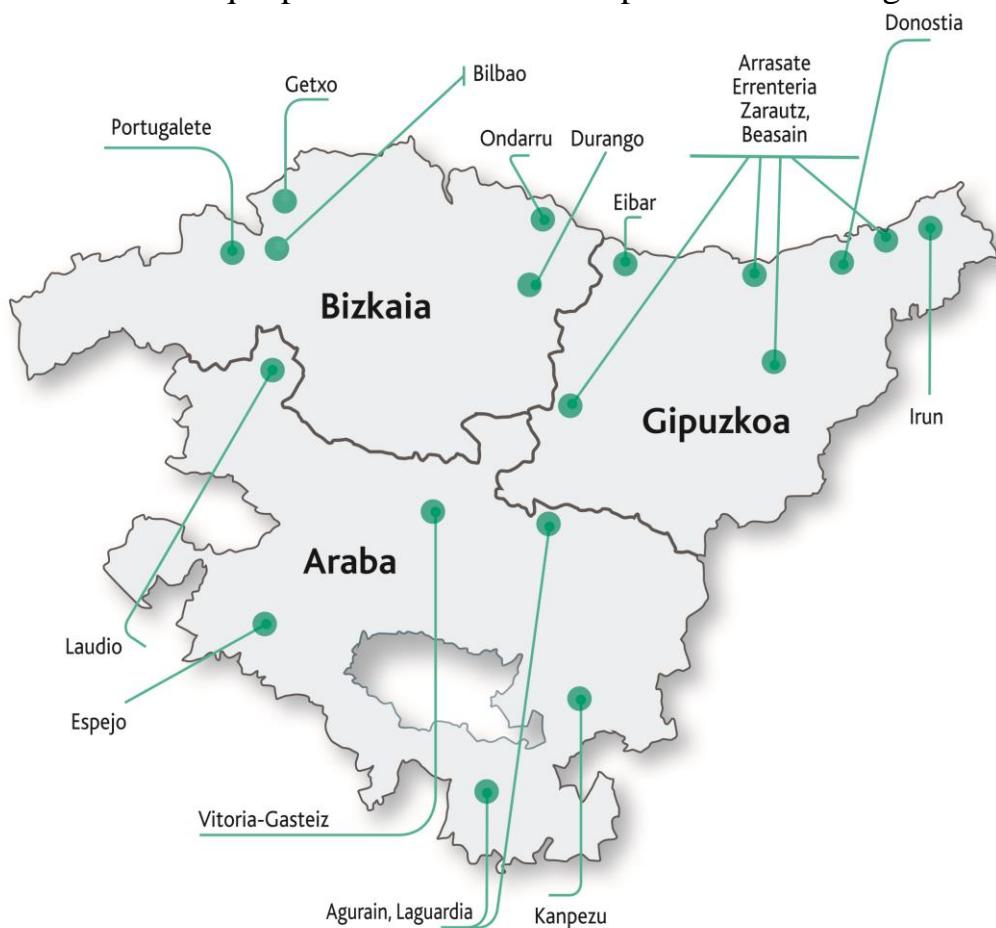
- Servicio cuya acción se despliega en **distintos niveles de intervención**; directa o presencial e indirecta o telemáticamente.
- Orientado a dar respuesta a **diferente tipología de personas usuarias**.
- **Articulado sobre diferentes agentes**, seleccionados por su perfil y que conforman una amplia estructura de participación, para dar respuesta a

los distintos niveles de intervención: directa e indirecta o de segundo nivel.

Para ello el Sistema diseñado pivota sobre tres ejes principales bajo la coordinación de la Dirección de Política Familiar y Diversidad: Entidades Sociales, Ilustres Colegios de Abogacía y Biltzen:

- **La Dirección de Política Familiar y Diversidad** del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco
- **Biltzen** –Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural
- **Siete entidades Sociales** concertadas (Cear-Euskadi; Cruz Roja Euskadi, Cáritas Diocesana de Bilbao, kosmopolis, SOS Arrazakeria Gipuzkoa, Cite-CCOO y Adiskidetuak)
- **Los tres Colegios de la Abogacía** de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa

→**Amplia cobertura territorial: la distribución territorial** de las entidades sociales que prestan asesoramiento presencial es la siguiente:



→ Se trabaja en **red**: Aholku-Sarea se articula entre diferentes agentes, los cuales comparten una visión o enfoque único tanto a nivel de discurso, así como de referencia.

→ En **coordinación interna y externa**. De manera “intra” se plasma en el consenso de actuación, aunque cada agente tiene libertad de “cátedra” o enfoque sobre los supuestos prácticos a los que se enfrenta en el día a día de su trabajo. De forma externa se avanza en la coordinación y colaboración con otros servicios, instituciones públicas o entidades privadas de referencia: **Harresiak Apurtuz, Lanbide, Ararteko, Ayuntamientos, Diputaciones...**

→ **Vertebración** de ciertos ámbitos de la responsabilidad pública a través de los profesionales de referencia del **ámbito social**: la atención presencial que se presta desde Aholku-Sarea descansa principalmente sobre las Entidades sociales y los Colegios de la Abogacía. En este sentido, se produce un reforzamiento mutuo en el que la Administración Pública, en este caso la Dirección de Política Familiar y Diversidad ve nutrida su política encaminada a la normalización de la vida de las personas inmigrantes.

→ Servicio sujeto a subvención pública del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, con una clara finalidad integradora a través de la normalización del estatus administrativo de las personas inmigrantes.

→ Conciencia de servicio como **dinámica complementaria e interdependiente** entre los distintos agentes que lo conforman, orientado a la ciudadanía con una clara finalidad integradora.

→ Dispositivo basado en la **Retroalimentación**: los diferentes agentes que integran Aholku-Sarea, conforman un dispositivo o sistema que también nutre a las propias políticas públicas de las que dimana, actualizando la información sobre las pautas generales y sirviendo de elemento para un diagnóstico de situación actualizado y más preciso del fenómeno migratorio en Euskadi.

3.- ARTICULACIÓN DEL SERVICIO: AGENTES INTERVENIENTES

3.1 Entidades Sociales

ADISKIDETUAK

El equipo de Adiskidetuak está formado por personas de origen inmigrante y autóctono tanto entre sus profesionales como entre sus voluntarios.

La asesoría jurídica es desarrollada por un equipo formado por dos abogadas y una mediadora cultural.

En la ejecución del servicio participan:

- **Abogada:** Idoia Ikardo
- **Abogada:** Rocío Calderón
- **Administración, contabilidad y acompañamiento:** Karla Zavala

En este caso, el servicio se presta desde la oficina ubicada en Irún y su ámbito de actuación es Irún, Oarsoaldea y Donostialdea.

En el 2018 se ha atendido un total de **1.087** personas usuarias (**a 672 mujeres y a 415 hombres**). Las consultas atendidas han sido **3.919** (**2.485 de mujeres y 1.434 de hombres**).

Han acudido personas de más de **35 nacionalidades**, un gran número de ellas mujeres empleadas de hogar, debido a la gran demanda en el ámbito del servicio doméstico.

Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Nicaragua, Marruecos, Colombia, Honduras, Ecuador, Nigeria, Brasil, Guinea Ecuatorial, Venezuela o Ucrania** son bastante más numerosos que del resto de países.

Durante el 2018 se han atendido **42 profesionales usuarias (a 30 mujeres y a 12 hombres)**.

En este año se han realizado **12 derivaciones** al Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa.

Finalmente cabe destacar el número de empleadore/as atendidos desde esta entidad; en concreto 39 consultas fueron atendidas (26 de mujeres y 13 de hombres).

Este servicio se presta de lunes a viernes.

CITE-CCOO

Cite nació al objeto de prestar principalmente asesoramiento jurídico a las personas trabajadoras inmigrantes ante el desamparo en el que se encontraban, en algunas ocasiones. En la actualidad, tras largos años de experiencia y bagaje, se ha constituido como punto de información, orientación y asesoramiento de carácter general, especializado en materia laboral.

En la ejecución del servicio participan **dos abogadas**:

- **Abogada:** Paloma Merino
- **Abogada:** Mayra Colado

En este caso, el servicio se presta desde la oficina ubicada en Bilbao y su ámbito de actuación es todo el territorio de Bizkaia. La mayor parte de las personas usuarias proceden de Bilbao y las zonas limítrofes.

Este servicio se presta de lunes a viernes.

En el 2018 se ha atendido un total de **2.170 personas usuarias (a 1.045 mujeres y a 1.125 hombres)**. Las consultas atendidas han sido **3.209 (1.574 de mujeres y 1.635 de hombres)**.

Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Bolivia, Marruecos, Nicaragua, Paraguay, Senegal, Colombia, Nigeria, etc** son bastante más numerosos que del resto de países.

Durante el 2018 se han atendido a **342 profesionales (a 190 mujeres y a 152 hombres)**.

En este año se han realizado **69 derivaciones** al Colegio de la Abogacía de Bizkaia.

KOSMOPOLIS

La asociación está compuesta por personas voluntarias y profesionales de origen tanto extranjero como autóctono, cuyo principal objetivo es facilitar las relaciones de convivencia intercultural entre las comunidades de diferente origen migratorio y local.

En la ejecución del servicio participan:

- **Abogado:** Miguel Angel Viñas
- **Primera atención-Educador social:** Josu Erdozain

En este caso, el servicio se presta desde la oficina instalada en Getxo y su ámbito de actuación es Getxo y toda la comarca de Uribe Kosta. Este servicio se presta de lunes a viernes.

En el 2018 se ha atendido un total de **1.255 personas usuarias (a 898 mujeres y 357 hombres)**. Las consultas atendidas han sido **1.670 (1.169 de mujeres y a 501 de hombres)**.

Durante el 2018 se han atendido a **146 profesionales (a 116 mujeres y a 30 hombres)**.

En este año se han realizado **15 derivaciones** al Colegio de la Abogacía de Bizkaia.

Han acudido personas de más de **40 nacionalidades**. Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Bolivia, Nicaragua, Honduras, Colombia, Paraguay, Marruecos, Senegal o Venezuela**, son bastante más numerosos que del resto de países.

CRUZ ROJA-EUSKADI

La asociación está compuesta por personal profesional y voluntario y por personas de origen inmigrante y autóctono.

Al objeto de impulsar este Servicio, Cruz Roja-Euskadi cuenta con **8 abogado/as experto/as** en la materia y un grupo de voluntarios que colaboran en el buen funcionamiento del Servicio.

En la ejecución del servicio participan:

- **Abogada:** Lucía García (Araba)
- **Abogada:** Montserrat Masot (Araba)
- **Abogada:** Raquel Pacho (Araba)
- **Abogado:** Iñigo Portilla (Bizkaia)
- **Abogado:** Artzai Pina (Bizkaia)
- **Abogada:** Jone Sainz (Gipuzkoa)
- **Abogada:** Idoia Labayen (Gipuzkoa)
- **Abogado:** Juan Carlos de Pablo (Gipuzkoa)

En este caso, su ámbito de actuación es toda la CAPV y el servicio se presta desde las oficinas instaladas en Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia, Eibar, Ondarrua, Getxo, Durango, Espejo, Llodio, Agurain y Laguardia,

En el 2018 se ha atendido un total de **2.363** personas usuarias (**a 1.159 mujeres y a 1.204 hombres**). Las consultas **atendidas** han sido **5.948 (3.162 de mujeres y 2.786 de hombres)**.

Durante el 2018 se han atendido a **596 profesionales (a 487 mujeres y a 109 hombres)**.

En este año se han realizado **110 derivaciones** a los Colegios de la Abogacía de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba.

En total han acudido personas de más de **70 nacionalidades**. Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Marruecos (488), Colombia (193), Nigeria (147), Venezuela (129), Brasil (128), Nicaragua (127), Senegal, Bolivia, Argelia, Nicaragua, Paraguay, Venezuela o Nigeria** son bastante más numerosos que del resto de países.

El 47,8% de las personas usuarias son mujeres y el 52,2% hombres; y el 45% de los usuarios proviene de Latinoamérica, el 18% de África Subsahariana y el 25% del Magreb.

Este servicio se presta de lunes a viernes.

CEAR-EUSKADI

La asociación está compuesta por personas de origen inmigrante y autóctono tanto entre sus profesionales como entre sus voluntarios.

En este caso, el servicio se presta desde la oficina ubicada en Vitoria-Gasteiz, dos días a la semana. Cada día es atendido por un abogado y una abogada con gran trayectoria en la materia de extranjería.

En la ejecución del servicio participan:

- **Coordinador:** Javier Canibel
- **Abogado:** Miguel Angel Viñas
- **Abogada:** Suniva Martinez

En el 2018 se ha atendido un total de **608 personas usuarias (a 318 mujeres y a 290 hombres)**. Las consultas atendidas han sido **776 (435 de mujeres y 341 de hombres)**.

Durante el 2018 se han atendido a **4 profesionales (a 4 mujeres)**

En este año se han realizado **10 derivaciones** al Colegio de la Abogacía de Araba.

En total han acudido personas de más de **50 nacionalidades**. Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Marruecos, Nigeria, Colombia, Argelia, Sahara, Senegal o Venezuela** son bastante más numerosos que del resto de países.

CARITAS

El servicio Jurídico de Cáritas Diocesana de Bilbao se viene prestando desde 1990, por personas voluntarias y profesionales -de diferentes orígenes-.

El equipo de trabajo está constituido por:

- **Coordinadora:** Susana Cuesta
- **Abogada:** Genma Escapa
- **Abogada:** Juan Carlos Pablo

En este caso, el servicio se presta desde las oficinas instaladas en Bilbao para los residentes en el territorio de Bizkaia, dos días a la semana.

En el 2018 se ha atendido un total de **423 personas usuarias**, de las cuales **218 han sido mujeres y 205 hombres**. Las **consultas** atendidas han sido **887 (445 de mujeres y 442 de hombres)**

Durante el 2018 se han atendido a **20 profesionales (a 16 mujeres y a 4 hombres)**.

En este año se han realizado **15 derivaciones** al Colegio de la Abogacía de Bizkaia.

En total han acudido personas de **45 nacionalidades**. Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien lo/as ciudadano/as de ciertos países como **Marruecos, Nigeria, Bolivia, Senegal, Colombia, Brasil o Ecuador** son bastante más numerosos que del resto de países.

SOS ARRAZAKERIA (GIPUZKOA)

Esta asociación está compuesta por personas de origen inmigrante y autóctono tanto entre sus profesionales como entre sus voluntarios

El equipo está integrado por:

- **Coordinador:** Mikel Mazkiaran
- **Abogadas:** Nora Ugarteburu y Elena Stati

En este caso, el servicio de atención jurídica, se presta en el territorio de Gipuzkoa, en concreto en cuatro municipios (Zarautz, Errenteria, Beasain y Arrasate). El servicio de presta un día la semana en cada uno los municipios citados.

En el 2018 se ha atendido un total de **400** personas particulares (**243 mujeres y 157 hombres**). Las consultas **atendidas han sido 429** (**269 de mujeres y 160 de hombres**).

Durante el 2018 se han atendido a **30 profesionales** (**a 18 mujeres y a 12 hombres**).

En este año se han realizado **11 derivaciones** al Colegio de Gipuzkoa.

En total han acudido personas de más de **20 nacionalidades**. Las personas que acuden siguen siendo de diversas nacionalidades, si bien los ciudadano/as de ciertos países como **Nicaragua, Marruecos, Colombia, Venezuela y Ecuador** son bastante más numerosos que del resto de países.

3.2.- Los Colegios de la Abogacía

Los Colegios de la Abogacía de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa son corporaciones de derecho público, sin ánimo de lucro, integradas por todo el colectivo de abogado/as alaveses, vizcaínos y guipuzcoanos entre cuyas funciones estaría por un lado una función pública, la de defender el estado social y democrático de derecho proclamado en la constitución y la promoción y la defensa de los derechos humanos, así como colaborar en el funcionamiento, promoción y mejora de la Administración de Justicia, y otra función social, la de prestar a la ciudadanía el mejor servicio en la defensa de sus intereses, proteger los intereses de lo/as consumidores y usuario/as y trabajar en la mejora continua del servicio de asistencia gratuita.

Mediante este Servicio jurídico Vasco se pretende establecer un apoyo al proceso de integración de la población inmigrante en situación de vulnerabilidad que necesita tramitar su documentación y que debido a la complejidad, exhaustividad y el tiempo que pueden requerir los casos y a la carencia de recursos económicos de la persona inmigrante puede ser prestado, junto a las entidades sociales, por los Ilustres Colegios de la Abogacía, a través de los letrados y las letradas que dichos Colegios tienen inscritos en los turnos especializados de extranjería.

En los territorios históricos de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa los servicios prestados por los Colegios de Abogados, en el año 2018, han sido los siguientes:

- Número de derivaciones abonadas: **257**
- Numero de derivaciones en formato de **Consulta: 18**
- Numero de derivaciones en formato de **Tramitación: 18**
- Numero de derivaciones en formato de **Recurso: 221**

En concreto, en Bizkaia fueron 177 (68,90%) los servicios prestados, en Gipuzkoa 51 (19,85%) y en Araba 29 (11,28%).

El turno especializado de extranjería en los Colegios de la Abogacía de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa en la actualidad está integrado orientativamente por 395 letrados y letradas. (Gipuzkoa: 84; Bizkaia: 216; Araba: 95)

Las actuaciones específicas que pueden desarrollar los letrados y las letradas son las siguientes:

- **Consultas**
- **Tramitaciones**
- **Recursos**
- **Además**, el servicio puede incluir una combinación de tramitación + recurso.

En todo caso, será la Dirección de Política Familiar y Diversidad quién decidirá los casos que serán derivados a los Colegios.

Las representantes de los Colegios son:

- **Colegio de Abogados de Bizkaia:** Inmaculada Pérez
- **Colegio de Abogados de Gipuzkoa:** Mikel Mazkiaran. Sustituido en el 2018 por Elena Egiguren
- **Colegio de Abogados de Araba:** Iñigo Eguiluz. Sustituido en el 2018 por Gemma Marrón

3.3.- Biltzen –Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural-

Biltzen es el instrumento a nivel técnico del que se dota la política vasca de inmigración, ciudadanía y convivencia intercultural para promover la integración de toda la ciudadanía vasca con independencia de su procedencia, origen, lengua, adscripción religiosa etc.

Así mismo participa en la gestión de la diversidad cultural y la convivencia desde una perspectiva de ciudadanía inclusiva y en la lucha contra la discriminación el racismo y la xenofobia.

Biltzen desarrolla su actividad bajo un planteamiento transversal, acompañando a las administraciones y agentes que operan en los diferentes sectores de la sociedad vasca: empleo, sanidad vivienda, cultura, etc.

Este Servicio de titularidad pública se creó en el año 2004 al amparo del primer Plan Vasco de Inmigración, y es en el año 2010 cuando se incorpora al Servicio el área jurídica, siendo esta última la que se integra como agente de segundo nivel de intervención dentro del Servicio Aholku-Sarea.

Desde el área Jurídica de Biltzen se desarrollan servicios de asesoría en la definición, puesta en marcha y evaluación de iniciativas, proyectos, servicios y sistema de gestión de las políticas públicas vascas, en concreto:

-Asesoramiento para el diseño y gestión de planes de formación y jornadas técnicas en las áreas de referencia del Servicio.

-Diseño de soportes, materiales didácticos y de divulgación en el ámbito de la extranjería y la igualdad de trato y no discriminación.

-Información y asesoría jurídica en materia de extranjería, así como la derivación hacia recursos especializados dentro del ámbito de Aholku-Sarea, es decir Colegios de la Abogacía y entidades sociales que lo conforman.

-Gestión del programa de sesiones informativas de extranjería dentro del ámbito de Aholku-Sarea.

-Servicios de formación dirigidos a profesionales de la Administraciones públicas, tercer Sector, asociaciones, etc orientadas a la mejora de la gestión y la intervención.

El área jurídica está integrada por los siguientes **asesores/as**:

- **Leire Garrastatxu**
- **Nuria Martínez**
- **Pablo Pascual**

En el año 2018 Biltzen ha respondido a unas **1.865 consultas**, entre profesionales (**780 consultas de 148 entidades: 88 consultas de 12 entidades en Araba, 588 consultas en Bizkaia de 100 entidades y 104 consultas de 36 entidades en Gipuzkoa**) y particulares (**1.085 particulares atendidos**).

3.4.- Departamento de Empleo y Políticas Sociales–Dirección de Política Familiar y Diversidad

La función principal de la Dirección citada es la de armonizar, impulsar y dinamizar el funcionamiento de este Servicio. En definitiva, tratar de garantizar el buen funcionamiento de este dispositivo, impulsando y reforzando los aspectos positivos y encauzando y estableciendo mecanismos de corrección frente a las posibles deficiencias.

También le corresponde el estudio, comprobación y tramitación de las derivaciones a los Colegios.

En esta función participa un técnico de la Dirección de Política Familiar y Diversidad.

4.-ACTIVIDADES 2018

En tal sentido, las actuaciones principales del año 2018 fueron:

A nivel interno:

1.- Reuniones de trabajo

1.- En el año 2018 se celebraron diez reuniones plenarias (18/01/2018, 15/02/2018, 09/03/2018, 17/05/2018, 07/06/2018, 13/07/2018, 21/09/2018, 19/10/2018, 09/11/2018 y 20/12/2018).

Por otra parte, se han realizado unas 20 reuniones bilaterales entre la Dirección y las entidades sociales que integran el Servicio y cinco reuniones bilaterales de la Dirección con los diferentes Colegios de la Abogacía.

El orden del día, como el contenido de estas reuniones, está recogido en la página web del Departamento.

2.- Formación

1.- Encuentro con el Observatorio Vasco de Inmigración –Ikuspegi-

Se trata de encuentro periódico que se realiza a principios del año. En el mismo participa el Observatorio Vasco de Inmigración –Ikuspegi- y todas las personas integrantes de Aholku-Sarea. Se trata de encuentro interno. En el mismo, el Director de Ikuspegi, Gorka Moreno, explica la realidad migratoria de nuestro país; así como los cambios y tendencias previsibles para los próximos años.

Posteriormente se inicia un debate y contraste entre lo explicado por Gorka y la realidad atendida por cada uno de los miembros de la Red.

2.- Jornada de trabajo con el Consulado de Rumania en Bilbao

Al objeto de profundizar en la realidad de la población inmigrante de origen rumano y residente en Euskadi, y específicamente algunas de sus problemáticas, se organizó un encuentro con el Cónsul General de Rumanía en Bilbao.

Al mismo y asistieron las personas integrantes de Aholku-Sarea, las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa, la Ertzaintza y el Cuerpo Nacional de Policía. Como ponentes participaron el Cónsul General de Rumanía en Bilbao **Marian Popescu** y el Jefe de la Agregaduría de Interior (cooperación policial) en la Embajada de Rumanía en España, **Eliodor Tanislav**.

Las temáticas principales trabajadas fueron las siguientes:

Procedimiento para la documentación de los menores rumanos tutelados por las administraciones públicas.

Legalización de documentos.

La adquisición y perdida de la nacionalidad española por parte de personas rumanas.

Adquisición de otra nacionalidad por parte de personas rumanas; convenios de doble nacionalidad de los que es signatario Rumanía.

Situación de menores de progenitores de diferentes nacionalidades.

Cooperación policial e institucional en materia de Trata de personas (especial incidencia en mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual y laboral).

En este ámbito, en concreto en lo relativo a la formación interna –por diversos motivos que requieren una reflexión pausada-, no se han cumplido las expectativas y es una de las cuestiones principales a corregir en los dos próximos años (2019-2020).

3.- Estudio de cuestiones técnicas

En estos últimos años uno de los aspectos en los que se continúa mejorando es en el espacio y el tiempo dedicado a reflexionar sobre cuestiones técnicas en materia de extranjería.

La primera parte de las reuniones plenarias –una hora y media- se dedica al análisis, debate y reflexión sobre casuística diaria.

Se ha convertido en un espacio reflexivo, práctico y que permite y facilita el compartir el conocimiento y la práctica generado en las diferentes entidades.

Resulta necesario recopilar todo el conocimiento compartido y ponerlo a disposición de las personas integrantes como de otros agentes. Para ello, se están estudiando diferentes fórmulas de canalización para el periodo 2019-2020.

4.- Conexión interna

Finalmente, el avance más importante sigue dándose en relación al incremento y mejora de la interconexión diaria entre las personas que forman este equipo.

El trabajo diario, el respeto mutuo, la confianza asentada y una visión centrada en la persona han habilitado que este equipo humano sea el mayor tesoro que opera en el marco de Aholku-Sarea.

5.- Encuestas de evaluación interna

Este año se han gestionado dos encuestas. Por una parte, una encuesta destinada a las personas usuarias que son derivadas a los Colegios de la Abogacía de los tres territorios por parte de las entidades sociales. En esta encuesta, a través de unas 10 preguntas, se evalúa, por parte de las personas usuarias derivadas, el servicio en su integridad; desde que entra hasta que es atendido por la persona letrada del SAJE. En el 2018, han contestado a la encuesta un 20-25% de las personas derivadas y los resultados han sido excelentes. La calidad de la atención, tanto por parte de las entidades sociales como por las personas letradas de los Colegios, supera los 9 puntos sobre un máximo de 10.

También se ha diseñado otra encuesta destinada a las personas letradas que conforman los turnos especializados de los Colegios y que prestan asesoramiento a las personas usuarias que son derivadas. El objetivo de esta encuesta es que estas personas valoren el procedimiento de derivación vigente en el marco del Servicio Aholku-Sarea. Se han recibido los resultados de las encuestas realizadas tanto en el Colegio de Bizkaia como en el de Gipuzkoa. Si bien el número de encuestas cumplimentadas ha sido limitado, el servicio en términos generales se valora como positivo. En cualquier caso, se hacen una serie de aportaciones muy interesantes que servirán de base para mejoras futuras. Por parte de muchas de las personas que han llenado la encuesta se insiste en que la derivación es un recurso del Sistema que debería utilizarse más a menudo.

A nivel exterior:

1.- Difusión del servicio

Se ha actualizado permanentemente el contenido del Servicio Aholku-Sarea en la página Web del Departamento de Empleo y Políticas Sociales. En la misma, se puede encontrar un escrito explicativo del Servicio, los folletos informativos, las memorias correspondientes al Servicio, circular remitida a diferentes agentes, las actas de las reuniones celebradas durante los años 2015-2018 y el video explicativo del Servicio.

2.- Exposiciones e interlocuciones relativas al Servicio (año 2018):

Para difundir el servicio, explicar su funcionamiento, informar del trabajo realizado en el curso anterior y reflexionar sobre diversas cuestiones técnicas, se mantuvieron diversos encuentros; por ejemplo, con la asociación de Profesionales Residentes en Euskadi, la asamblea de la Federación de Gentes del Mundo, la Coordinadora Harresiak Apurtuz, la asociación Indoamerika Herria, la asociación Jatorkin, las Oficinas de Extranjería, diversas comisiones del Foro de Inmigración, servicios municipales de Getxo, técnicos de inmigración de Getxo, Barakaldo...

3.- Sesiones informativas

Las entidades sociales de Aholku-Sarea impartieron en 6 municipios (Durango, Ermua, Zarautz, Erreneria, Eibar y Urretxu) 13 sesiones informativas en materia de extranjería, a las que acudieron unas 302 personas (145 mujeres eta 157 hombres; en total 302 personas; con una media de asistencia de 23 personas por sesión).

Esta herramienta cumplió su función en un contexto determinado; hoy en día, por el contrario, la realidad es muy diferente y resulta preciso reflexionar sobre el presente y futuro de la misma.

DATOS ESTADÍSTICOS 2018

- ✖ Número de personas atendidas por las Entidades del Tercer Sector: **8.306 personas (16.838 consultas)**
- ✖ Número de profesionales atendidas por las Entidades del Tercer Sector: **1.180**
- ✖ Número de Consultas atendidas por Biltzen: **1.865**
- ✖ Sesiones Informativas impartidas por las Entidades del Tercer Sector: **13 (302 usuario/as)**
- ✖ Número de Derivaciones a los Colegios: **257**

2018	Personas hombres	Personas mujeres	Consultas hombres	Consultas mujeres	Profesionales hombres	Profesionales mujeres
BIZKAIA	1947	2487	3322	4198	193	401
GIPUZKOA	994	1196	2138	3219	58	179
ARABA	812	870	1839	2122	68	281
CAPV	3753	4553	7299	9539	319	861

5.- EVALUACION 2018

En el año 2018 se han desarrollado dos procesos de reflexión internos integrales y compartidos –se terminarán en el 2019-.

En primer lugar, en el marco del proceso de elaboración del **V Plan de Actuación en el ámbito de la Ciudadanía, Interculturalidad e Inmigración 2018-2020.**

A continuación, y en base a una de las medidas recogidas en dicho Plan -Reflexión interna sobre la Red Aholku-Sarea-, se dio inicio a la segunda reflexión específica respecto a Aholku-Sarea. Esta reflexión se ha dividido en dos partes. Por una parte, una reflexión pausada sobre la trayectoria del modelo (2010-2018), y una segunda reflexión, sobre las medidas a desarrollar para mejorar el servicio prestado, en el marco de esta legislatura. Estas dos reflexiones se iniciaron después del verano y han consistido en seis sesiones plenarias/grupales. Fruto de las mismas, se han elaborado dos documentos de trabajo que tras el visto bueno del Departamento se compartirán con otros agentes.

Adjuntamos los dos documentos.