

**MESTRADO EN POLÍTICAS SOCIAIS
E INTERVENCIÓN SOCIOCOMUNITARIA**

TRABALLO DE FIN DE MESTRADO

**ANO ACADÉMICO: 2022/2023
CONVOCATORIA: SETEMBRO 2023**



**Protección social en terra allea: percepción da poboación
migrante sobre os servizos sociais do Concello da Coruña**

**Protección social en tierra ajena: percepción de la población
migrante sobre los servicios sociales del Ayuntamiento de A
Coruña**

**Social protection in a foreign land: the migrant population's
perception of the A Coruña Council social services**

Alumno: Rodrigo Gil Cedillo

Directora: Belén Fernández Suárez



Resumo: As persoas migrantes deben afrontar unha serie de retos na súa chegada ó destino migratorio relacionados coa cobertura de necesidades básicas. Estes retos interseccionan con factores de vulnerabilidade como a orixe, o sexo, a idade ou a situación administrativa, entre outros. O obxectivo deste traballo é coñecer o nivel de acceso e identificar o grao de satisfacción da poboación migrante usuaria dos servizos sociais comunitarios do Concello da Coruña. Esta investigación levouse a cabo a través de entrevistas en profundidade con persoas migrantes e persoal técnico dos servizos sociais e do terceiro sector. Destas entrevistas extráense as conclusións de que os servizos sociais comunitarios non son capaces de dar unha resposta efectiva ás necesidades da poboación migrante, polo que precisan unha reorganización e mellora na atención, unha maior inversión en políticas de vivenda e maior coordinación cun terceiro sector cada vez máis relevante no sistema de protección social.

Palabras chave: servizos sociais, Estado do benestar, migracións, vulnerabilidade, protección social.

Resumen: Las personas migrantes deben afrontar una serie de retos en su llegada al destino migratorio relacionados con la cobertura de necesidades básicas. Estos retos interseccionan con factores de vulnerabilidad como el origen, el sexo, la edad o la situación administrativa, entre otros. El objetivo de este trabajo es conocer el nivel de acceso e identificar el grado de satisfacción de la población migrante usuaria de los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de A Coruña. Esta investigación se llevó a cabo a través de entrevistas en profundidad con personas migrantes y personal técnico de los servicios sociales y del tercer sector. De estas entrevistas se extraen las conclusiones de que los servicios sociales comunitarios no son capaces de dar una respuesta efectiva a las necesidades de la población migrante, por lo que precisan una reorganización y mejora en la atención, una mayor inversión en políticas de vivienda y mayor coordinación con un tercer sector cada vez más relevante en el sistema de protección social.

Palabras clave: servicios sociales, Estado del bienestar, migraciones, vulnerabilidad, protección social.

Abstract: Migrants must face a series of challenges upon arrival at their migratory destination related to the coverage of basic needs. These challenges intersect with vulnerability factors such as origin, gender, age or administrative status, among others. The aim of this study is to determine the level of access and identify the degree of satisfaction of the migrant population using the community social services of the City Council of A Coruña. This research was carried out through in-depth interviews with migrants and technical staff from social services and the third sector. The conclusions drawn from these interviews are that the community social services are not capable of providing an effective response to the needs of the migrant population, and therefore require reorganisation and improvement in their attention, greater investment in housing policies and greater coordination with a third sector that is becoming increasingly relevant in the social protection system.

Keywords: social services, welfare state, migration, vulnerability, social protection.

“Non son un cliente, nin un consumidor, nin un usuario do servizo.

Non son un gandulo, un esmoleiro, nin un ladrón.

Non son un número da seguridade social ou un expediente.

Sempre paguei as miñas débedas, ata o último céntimo, e estou orgulloso.

O tipo de persoas dáme igual, sempre as respectei e axudado.

Non acepto nin busco caridade.

Chámome Daniel Blake.

Son unha persoa, non un can. Como tal, esixo os meus dereitos.

Esixo que se me respecte.

Eu, Daniel Blake, son un cidadán, nin máis, nin menos.”

“I, Daniel Blake” – Ken Loach (2016)

Índice

1. Introdución	1
2. Marco teórico	2
2.1. O Estado do benestar.....	2
2.2. O Estado do benestar en España.....	5
2.3. Servizos sociais	7
2.4. Servizos sociais en Galicia	8
2.5. A vulnerabilidade do colectivo migrante.....	11
2.6. O fenómeno migratorio a Galicia.....	14
2.7. Servizos sociais e migracións.....	15
2.8. Os servizos sociais comunitarios no Concello da Coruña.....	19
3. Metodoloxía	21
4. Análise e discusión de resultados	25
4.1. Necesidades á chegada	25
4.1.1. Idioma.....	25
4.1.2. Emprego	26
4.1.3. Vivenda.....	27
4.1.4. Rede de apoio	28
4.1.5. Situación administrativa	29
4.2. Motivos de acceso ós servizos sociais.....	31
4.3. Satisfacción coa atención recibida	33
4.3.1. Capacidade de resolución das necesidades presentadas.....	33
4.3.2. Desempeño profesional do persoal técnico dos servizos sociais.....	34
4.4. Problemas detectados nos servizos sociais.....	37
4.4.1. Vivenda.....	37
4.4.2. Intimidade e espazos de atención	37
4.4.3. Trámites burocráticos	39
4.4.4. Tempos de agarda.....	40
4.5. Aspectos positivos sobre os servizos sociais.....	41
4.6. Aspectos a mellorar nos servizos sociais	42
4.7. Terceiro sector e outros actores implicados.....	43
4.8. Valoración por parte do persoal técnico	45
4.8.1. Cobertura de necesidades	45
4.8.2. Obstáculos no acceso ós servizos sociais	46

4.8.3.	Tempos de agarda.....	46
4.8.4.	Terceiro sector	47
4.8.5.	Aspectos a mellorar nos servizos sociais.....	48
5.	Conclusionés	49
5.1.	Propostas de mellora	51
6.	Bibliografía e anexos	52
6.1.	Bibliografía.....	52
6.2.	Anexos.....	57
6.2.1.	Cuestionario persoas migrantes.....	57
6.2.2.	Cuestionario profesional dos servizos sociais	58
6.2.3.	Cuestionario profesional terceiro sector	59
6.2.4.	Transcrición entrevista a PME_1	60
6.2.5.	Transcrición entrevista a PME_2	76
6.2.8.	Transcrición entrevista a PME_5	112
6.2.9.	Transcrición entrevista a PME_6	128
6.2.10.	Transcrición entrevista a PME_7	139
6.2.11.	Transcrición entrevista a TSC_1	148
6.2.12.	Transcrición entrevista a ESE_1	160

1. Introducción

Este traballo de fin de mestrado ten como obxectivo analizar a relación entre as persoas migrantes residentes na cidade da Coruña e os servizos sociais comunitarios. Tamén ten como obxectivo testar a eficacia do sistema de protección social en relación á cobertura de necesidades da poboación migrante.

Este traballo é unha investigación exploratoria na que se emprega un enfoque metodolóxico cualitativo. É un proxecto que se desenvolve no campo dos servizos sociais e a intervención social e que pretende ter un dobre impacto: unha pegada a nivel académico debido á singularidade da temática, xa que é un estudo de caso sobre inmigración e servizos sociais no ámbito local, e un impacto institucional polas propostas de mellora resultantes da investigación.

Para afondar nos antecedentes teóricos publicados sobre esta cuestión, se revisaron as principais fonte de referencias bibliográficas. A temática, a relación das persoas migrantes cos servizos sociais, non foi estudada por un número moi amplo de autores e autoras, mais no caso do Concello da Coruña non se atoparon traballos similares nin que fagan a mesma aproximación. Non é unha temática sen explorar, pero ten potencialidade para realizar unha investigación novidosa.

O obxectivo deste traballo é coñecer a percepción das persoas migrantes residentes na cidade da Coruña sobre o acceso ós servizos sociais do concello. Este traballo dispón de dous obxectivos xerais e tres obxectivos específicos.

Obxectivos xerais:

- Coñecer o nivel de acceso da poboación migrante ós servizos sociais do Concello da Coruña.
- Identificar o grao de satisfacción da poboación migrante usuaria dos servizos sociais do Concello da Coruña.

Obxectivos específicos:

- Analizar os obstáculos de acceso ós servizos sociais percibidos por parte da poboación migrante.
- Determinar a efectividade na resolución dos problemas expresados polas persoas migrantes usuarias dos servizos sociais do Concello da Coruña.
- Suxerir propostas de mellora na atención ás persoas migrantes usuarias dos servizos sociais comunitarios do Concello da Coruña.

A xustificación desta investigación baséase na necesidade de coñecer se os servizos sociais están a dar unha resposta áxil e resolutiva ás necesidades da poboación migrante da cidade da Coruña. As políticas sociais deben estar deseñadas para cubrir á totalidade da poboación, pero especialmente a aquelas capas da sociedade que se atopan en situacións de maior vulnerabilidade por razóns de orixe, raza, sexo, orientación sexual ou calquera outro motivo de discriminación na sociedade actual.

Neste sentido, a poboación migrante participa menos na toma de decisións colectivas, non só a través da política institucional, senón que tamén está menos presente no tecido asociativo do Reino de España. Esta invisibilización social que sofren leva a que todo traballo que poida poñer na axenda pública o debate sobre a súa situación sexa necesario e útil.

2. Marco teórico

2.1. O Estado do benestar

Dentro da estrutura estatal, as políticas sociais son o mecanismo encargado de redistribuír a riqueza máis importante dun país. Estas poden asegurar a protección social dos seus habitantes e diminuír as desigualdades no interior da sociedade (Navarro e Quiroga, 2004).

Para coñecer de que falamos cando nomeamos ó Estado do benestar, é preciso facer unha breve revisión histórica da súa orixe.

A gran crise dos anos trinta e a Segunda Guerra Mundial foron os motores do establecemento en occidente, e especialmente nos países europeos, dun sistema de solidariedade social que aspirou a corrixir as inxustizas do chamado “capitalismo espontáneo”, no cal o Estado sería paulatinamente considerado como responsable do progreso social da poboación: é a idea do “Estado providencia”, “Estado do benestar” ou “Estado benefactor” (Farge Collazos, 2007).

Este momento de inicio de novos modelos de gobernanza e de instauración dun sistema de protección social, especialmente nos modelos británico e alemán, malia as diferenzas, non deixan de ser expresións dun capitalismo avanzado que toma forma en Occidente, especialmente nalgúns países de Europa. Montagut (2014) indica tres esferas de análise para explicar o xurdimento destes novos modelos, que xa desde finais do S.XIX buscan dar resposta ós desequilibrios e problemas socioeconómicos dos países:

- a) Cambios sociais. Os sectores máis débiles da sociedade atopábanse condenados á miseria e a marxinación. A necesidade de paliar a presión social que podía desembocar en revoltas levou a establecer as primeiras medidas de protección social. Temos o exemplo no conxunto de programas de reformas sociais establecidos en Alemaña, tendo como resultado a primeira lexislación social coñecida como *Lexislación Social de Bismarck*.
- b) Cambios políticos. A instauración do sufraxio “universal” -unicamente masculino durante o S.XIX, transformándose en realmente universal a comezos do S.XX- levou a que teña representación a poboación que estaba de facto excluída por non poder exercer o dereito ao voto, e, polo tanto, os gobernos electos tamén tiñan que legislar mirando polos intereses desas capas da poboación. Montagut (2014) indica que a revolución soviética de 1917 foi un sinal de alerta para os países capitalistas, xa que amosaba que existían alternativas ao sistema capitalista.
- c) Cambios económicos. A crise económica iniciada en 1929 e os estancamentos previos recorrentes da economía levan a cuestionar o paradigma do liberalismo. O *laissez faire* non é capaz de dar resposta ás necesidades de protección social.

Tendo en conta que o Estado do benestar está enmarcado nun contexto capitalista, a súa lóxica ten dous obxectivos: garantir un crecemento económico continuo a través de potenciar o consumo de amplas capas da poboación e establecer unha garantía de mínimos de protección social á poboación para que o consumo sexa posible. Para que a súa

creación fose posible, se deron certas características explicitadas por Montagut (2014). A primeira é o pacto social entre goberno, traballadoras e traballadores e empresariado, no que se outorga ó Estado certas funcións intervencionistas a nivel económico e social. A segunda característica está relacionada coa creación dun modelo de economía mixta, onde o Estado regula a economía, e, a través do gasto público, intenta manter taxas constantes de plena ocupación. Á súa vez, conviven empresas privadas e empresas públicas. A terceira característica é a universalización da protección social, xa que será toda a poboación a que recibirá a atención do Estado. Esta política económica keynesiana busca a redistribución da riqueza e a mellora da calidade de vida de toda a poboación. Esa mellora é a cuarta característica: a extensión dos dereitos sociais, que abren o camiño cara a plena cidadanía en termos de dereitos civís, políticos e sociais.

O Estado do benestar materialízase na política social que desenvolve. Segundo Marshall (1965, en Montagut, 2014) a política social é unha intervención pública que ten como obxectivo ter un impacto directo no benestar da cidadanía, a través de servizos ou ingresos económicos. Montagut (2004, en Alemán e Ramos, 2020) indica que ten como finalidade *“paliar determinados desequilibrios ou problemas sociais, ou dunha forma máis modesta, perseguir obxectivos que xeralmente son percibidos como resposta a tales problemas”*.

Segundo González Rabanal (2020), os Estados do benestar están ao servizo de tres prioridades fundamentais: proporcionar seguridade económica á cidadanía ó externalizar cara o sector público aqueles custos que antes estaban internalizados nos individuos e nas familias, reducir as desigualdades sociais e combater a pobreza.

Respecto á primeira prioridade, configúrase como un dereito político, non caridade. Para isto, garante unha renda mínima e outras prestacións de carácter económico como as pensións, as prestacións por desemprego ou incapacidade, axudas familiares ou o subministro gratuíto de bens e servizos.

A segunda prioridade, a redución da desigualdade, persigue reducir o nivel de concentración da renda, incrementando a contía nos grupos con menores ingresos. González Rabanal (2020) indica que estas prestacións poden provocar algúns efectos perversos como perpetuar a concentración desa redistribución de rendas nas clases medias, xa que están mellor informadas. Este tipo de consecuencias coñécese como “efecto Mateo”, onde aquelas persoas con maior acceso a información son as que

finalmente solicitan máis prestacións e, polo tanto, obteñen máis recursos (Rondón, 2004). Outro efecto indesexable deste obxectivo pode ser precisamente o contrario: aumentar a desigualdade. Isto sucede cando o Estado do benestar potencia máis os servizos dirixidos a amplas capas da sociedade -co obxectivo de facelas, de certa forma, universais- en lugar de potenciar as prestacións ou transferencias directas, que son dirixidas a aqueles colectivos que realmente están en situación de pobreza e desigualdade (González Rabanal, 2020).

O último obxectivo, a loita contra a pobreza, artículase a través de políticas de desemprego, de rendas mínimas e de protección ás familias.

2.2.O Estado do benestar en España

Ata a chegada da democracia ao Reino de España, non podemos falar dun Estado do benestar que se asemelle aos modelos de protección social establecidos noutros países europeos ao longo do S.XX. Previamente, o modelo asistencial do franquismo era un modelo corporativista despótico que se caracterizaba por un gasto social insuficiente. Ademais, a financiación do sistema recaía case na súa totalidade sobre a clase traballadora e os patróns, e había un desenvolvemento insuficiente dos servizos sociais. As coberturas por desemprego eran moi reducidas e non existían outras rendas de subsistencia, entre outras carencias (Moreno e Sarasa, 1992).

Alemán e Ramos (2020) indican que o sistema de protección social español ten varios momentos clave: a Transición política, a pertenza á Unión Europea, a última crise económica e o posterior desenvolvemento. A chegada da democracia e a aprobación da Constitución española foron o punto de partida para o desenvolvemento do Estado do benestar por dous motivos. O primeiro, o recoñecemento no texto constitucional duns dereitos fundamentais como a educación, a sanidade, a vivenda, o benestar social, etc. O segundo motivo é o establecemento do coñecido como “a España das Autonomías”, na que se transfere ás Comunidades Autónomas as competencias en materia de benestar.

Cómpre entender a importancia do recoñecemento de dereitos derivados do texto constitucional, xa que o ámbito subxectivo destes foi parte fundamental do movemento de reforma dos servizos sociais. Nese momento aspirábase ao universalismo, que segundo

Casado (2006), “se contraponía ao ámbito selectivo e marxinalista da Beneficencia e da Asistencia Social, o cal excluía a amplas capas de poboación, non pobre, pero tampouco adiñeirada, e comportaba risco de estigmatización social.” Segundo o autor, o universalismo racharía coas dinámicas propias da Seguridade Social contributiva, única existente nese momento e axustada a un perfil moi concreto da poboación.

Coa chegada da democracia, pero especialmente a partires dos anos oitenta, o Reino de España tivo que afrontar o reto de modernizarse económica e politicamente, influenciado polos países europeos e a Unión Europea. Para que isto fose posible, integrouse na Unión Europea e puxo en marcha o seu modelo de Estado do benestar (Montagut, 2014). A autora indica que nesta década comeza unha etapa de modernización vinculada ao proceso democrático iniciado no ano 1978, onde existe un consenso sobre a necesidade de ampliar o sector público e de crear políticas de redistribución de renda. Desde ese momento foise desenvolvendo o Estado do benestar, pero con certo retraso en comparación cos veciños europeos. O sistema de protección social español aínda era incipiente cando o resto de países da Unión Europa xa estaban a desenvolver políticas de gasto público a mediados dos anos 90 (González e Del Pino, 2017, en Alemán e Ramos, 2020).

A crise financeira de 2008 causou que o desenvolvemento do sistema se frease como consecuencia das medidas de austeridade impostas polos gobernos e pola Unión Europea, xusto nun momento no que as altas taxas de desemprego e vulnerabilidade social asociadas á crise levaban á necesidade de ter un sistema de protección social sólido.

Tras pasar os anos de crise, na última década a Unión Europea revisou as súas prioridades en materia de política social e se centrou, entre outras cousas, na loita contra a pobreza e a exclusión social, tratando de reducir en 20 millóns esa taxa. Neste sentido, a UE creou un sistema de axudas para os países que máis sufriron as consecuencias da crise de 2008, sendo sobre todos os países do arco mediterráneo os máis beneficiados por estas axudas (Alemán e Ramos, 2020).

Durante a pandemia do COVID-19, o sistema de protección social amosou de novo a súa febleza para atender todas as necesidades existentes. A pandemia sacou á luz problemáticas que xa eran evidentes durante os últimos anos: os cambios no mercado de traballo cun aumento da precariedade e un desemprego cronificado, unha economía baseada fundamentalmente en sectores produtivos ligados ao turismo e o enfraquecemento das redes de apoio mutuo. Neste sentido, a emerxencia sanitaria

constatou a necesidade de fortalecer os mecanismos de protección universal (INAP, 2021).

Alemán e Ramos (2020) indican que o modelo de Estado do benestar que caracteriza ó Reino de España é o sureño, baseado na familia. Este modelo, propio dos países do sur de Europa, considérase híbrido, xa que participa dalgunhas características do modelo bismarckiano e do modelo socialdemócrata. Do modelo bismarckiano garante o principio ó acceso á protección -sempre e cando se cumpra o requisito de ser unha persoa traballadora-, e a sobreprotección das persoas xubiladas fronte á poboación activa. Do modelo socialdemócrata permite a coexistencia de prestacións como a sanidade e a educación universais (González Rabanal, 2020). Neste modelo, o Estado cubre unha pequena parte das necesidades, xa que asume que unha parte da asistencia é informal e é realizada a través da rede familiar (Alemán e Ramos, 2020). Segundo expresa Rendueles (2020), un dos legados máis duradeiros do franquismo foi a transformación de España nun país socialmente desarticulado, cunha profunda solidariedade familiar.

2.3.Servizos sociais

Un dos piares do benestar que derivan das políticas sociais executadas polo Estado do benestar son os servizos sociais. Estes son a materialización das políticas de benestar e permiten á cidadanía percibilos como a forma máis concreta do Estado do Benestar. Son o conxunto de servizos, accións e prestacións dirixidos a promover o benestar social do conxunto da poboación a través de información, prevención, promoción, atención e axuda ás persoas, grupos e comunidades vulnerables. Estes supoñen unha resposta ante situacións de necesidade a todos os niveis: individual, familiar, social ou comunitario (Alemán e Ramos, 2020).

Segundo Alemán e Soriano (2013), a primeira actividade dos servizos sociais trala volta da democracia foi a atención ás persoas emigrantes españolas que retornaban ó país. Isto supuxo que os concellos comezasen desenvolver e consolidar os servizos sociais, coa mellora dos equipamentos, dos servizos e a calidade de vida dos municipios, co obxectivo de reter a poboación neles.

A existencia dos servizos sociais está respaldada pola diversa lexislación vixente, entre a que se atopa a Constitución española, a lexislación básica e o réxime económico da Seguridade Social, a Carta Social Europea, a Lei de Bases de Réxime Local ou as diferentes lexislacións autonómicas. Será o desenvolvemento dos Estatutos de Autonomía, xunto coa aprobación das leis autonómicas de Servizos sociais as que regularán o sector (Alemán e Ramos, 2020).

Na Constitución española os servizos sociais non quedan regulados explicitamente, xa que o artigo 148 indica que a asistencia social é unha competencia exclusiva das Comunidades Autónomas. O que expresa a Constitución e senta as bases do sistema de protección social é o seguinte:

Artigo 41. Os poderes públicos manterán un réxime público de seguridade social para todos os cidadáns, que garanta a asistencia e prestacións sociais suficientes ante situacións de necesidade, especialmente en caso de desemprego. A asistencia e prestacións complementarias serán libres. (Constitución española, 1978)

Segundo indica Montagut (2014), o desenvolvemento dos servizos sociais realízase a tres niveis:

- a) Administración central. Intervenían distintos organismos como o Ministerio de Traballo e Economía Social, o Ministerio de Inclusión, Seguridade Social e Migracións ou o Ministerio do Interior, entre outros.
- b) Administracións autonómicas, que foron asumindo as competencias que contemplaba a Constitución e promulgando leis específicas. No caso galego, é competencia da Consellería de Política Social e Xuventude.
- c) As administracións locais superiores a 20.000 habitantes, segundo a Lei de Réxime Local.

2.4. Servizos sociais en Galicia

Na mesma liña do establecido na Constitución española, pero trinta anos despois, na Comunidade Autónoma de Galicia apróbase a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos

sociais de Galicia. Esta norma proporciona un marco xurídico autonómico á protección social, explicitando no artigo 1 o seu obxecto:

2. Mediante esta lei os poderes públicos galegos garanten como dereito recoñecible e exixible o dereito das persoas aos servizos sociais que lles correspondan en función da valoración obxectiva das súas necesidades, co fin de posibilitar que a súa liberdade e igualdade sexan reais e efectivas, removendo os atrancos que impiden ou dificultan a súa plenitude e facilitando a participación de todas e todos na vida política, económica, cultural e social.

Esta lexislación tamén establece o papel que xogan os concellos na prestación dos servizos sociais. No artigo 60 da Lei 13/2008, sobre as competencias dos concellos, indica o seguinte:

1. De conformidade co previsto nesta lei e na lexislación aplicable sobre réxime local, correspóndenlles aos concellos, no marco da planificación e ordenación xeral do sistema galego de servizos sociais, as seguintes competencias:

a) A creación, a xestión e o mantemento dos servizos sociais comunitarios básicos.

b) A creación, a xestión e o mantemento dos servizos sociais comunitarios específicos, sen prexuízo do establecido no artigo 59º i).

c) A colaboración no fomento dos servizos sociais prestados por entidades de iniciativa social, así como a promoción de mecanismos de coordinación das actuacións realizadas por elas, evitando no posible a duplicidade e infrutilización dos equipamentos sociais.

Indican no texto da norma que se estrutura o sistema galego de servizos sociais en forma de rede, de conformidade con dous niveis de atención, no que se diferencian os servizos comunitarios, que comprenden, á súa vez, dúas modalidades. Por unha banda, os servizos sociais comunitarios básicos e específicos, sendo os primeiros unha exixencia universal para a Administración local galega e un elemento clave para garantir o acceso ao sistema galego de servizos sociais. Pola outra banda, os servizos sociais especializados, que, segundo o texto da lei, están referenciados a un sector de poboación ou a unha necesidade determinada que demandan unha maior especialización técnica, unha especial intensidade na intervención ou unha base territorial de intervención de carácter supramunicipal.

Os servizos sociais comunitarios son xestionados desde o ámbito local e van dirixidos a toda a poboación. O seu obxectivo é a información, a orientación, a prevención, a inserción sociolaboral e a axuda a domicilio. Os servizos sociais especializados son os dirixidos a grupos da poboación con necesidades específicas, entre outras, a poboación migrante (Alemán e Ramos, 2020).

É o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento. No artigo 2 indica a natureza dos servizos sociais comunitarios:

1. De acordo co expresado no artigo 9 da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia, os servizos sociais comunitarios, de carácter predominantemente local, están referidos a un territorio e a unha poboación determinados e constitúen o punto de acceso normalizado e o primeiro nivel de intervención do sistema galego de servizos sociais.

2. Os servizos sociais comunitarios garanten:

a) O dereito de acceso universal ao sistema galego de servizos sociais nos termos recoñecidos no artigo 5 da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia.

b) A proximidade ás persoas usuarias e ás súas familias.

c) O carácter integrador e coordinado de toda intervención social realizada con persoas ou grupos diversos.

d) A intervención social personalizada nun contorno normalizado e, cando sexa o caso, a prescrición técnica para a derivación ao servizo social especializado máis idóneo ou a outros sistemas de protección social.

e) A prevención comunitaria dos problemas sociais.

f) A promoción e organización da solidariedade social na comunidade en que actúan.

Unha vez coñecida a estrutura xurídica e normativa que sustenta ó sistema de protección social, e especialmente os servizos sociais como primeira liña de atención ás persoas en situación de vulnerabilidade, cómpre coñecer o perfil de poboación que son obxecto desta investigación: a poboación migrante.

2.5. A vulnerabilidade do colectivo migrante

As persoas migrantes son aquelas que se desprazan a un país distinto daquel no que naceron co obxectivo de establecer alí a súa residencia. En moitas ocasións, trátase de persoas nacionais de Estados cun baixo nivel de desenvolvemento socioeconómico e que, polo tanto teñen unhas condicións de vida desfavorables e emigran cara a outros países cunha mellor situación (Borrego Peña, 2023). Neste traballo centrámonos neste perfil de persoa migrante.

A persoa migrante é un ente construído socialmente e fraccionado institucionalmente. Aféctalle a Lei de Estranxeiría á vez que o funcionamento dos servizos sociais ou as leis de carácter laboral, sen esquecer as políticas culturais e interculturais establecidas na comunidade onde vive (Millán e Gómez, 2016).

Seguindo o expresado por Fernández Esquivel e Román Fajardo (2021), o concepto de migración como desprazamento xeográfico resulta ser moi limitado, xa que teóricos como Alain Tarrius (2000, en Fernández Esquivel e Román Fajardo, 2021) sinalan que “o cambio de espazo trae consigo tamén transformacións de xerarquías sociais, prestixios, apropiación territorial, novos hábitos e por suposto de identidades circulatorias”, así como unha carga ideolóxica que se manifesta en discursos hostís que afectan á vida diaria das persoas migrantes nunha comunidade.

O modelo de protección social ten que afrontar o reto de prestar atención ás necesidades de toda a poboación, especialmente aquela en situación de risco de exclusión social ou aquela que xa se atopa en exclusión. Seguindo co expresado por Castel et al. (2013), vencellados á condición de persoa migrante podemos detectar o risco social, derivado da falta de emprego -e polo tanto, dos recursos económicos que deste derivan-, e a poboación de risco, que son aqueles riscos asociados a individuos ou grupos sociais concretos.

Entendendo ás persoas migrantes como un grupo vulnerable, Presno Linera (2022) indica que as causas da vulnerabilidade son flutuantes, xa que dependen de transformacións sociais, económicas, políticas, culturais e xurídicas. Á vez, dentro dun grupo en principio vulnerable, pode haber persoas que non o sexan.

O autor tamén alude a que a Constitución española non menciona a vulnerabilidade dos grupos ou as persoas nin tampouco alude de maneira expresa á súa protección xurídica,

aínda que si prevé mecanismos de amparo por parte das institucións para grupos que hoxe consideramos vulnerables.

Segundo Maldonado et al. (2018), a condición de persoa migrante, en particular en situación irregular, interactúa con outros eixos e factores xerando desigualdade en varios ámbitos. Os autores identifican varios eixos que estruturan enormes fendas de desigualdade, como o xénero, a pertenza étnico racial, a idade, o territorio de orixe e destino e o estatus socioeconómico. Estas vulnerabilidades se destacan en momentos históricos de crise, onde indicadores como o desemprego afectan máis á poboación migrante. Como exemplo, no ano 2012 a taxa de risco de pobreza das persoas estranxeiras non comunitarias duplicaba á da poboación nacional (DePalma et al., 2018).

O eixo xénero ten moita relevancia para entender a vulnerabilidade que presenta o colectivo migrante. Segundo a Enquisa de Condicións de Vida (2022), a taxa de risco de pobreza feminina superaba nun 1,3% á taxa de risco de pobreza masculina, polo que podemos falar da existencia dun proceso de feminización da pobreza. Son varias as causas. Como expresan Kaen e Lencina (2017), as barreiras para inserción laboral das mulleres non responden directamente a prácticas de discriminación aberta, senón a barreiras de carácter ideolóxico e cultural. Consecuencia disto, xérase emprego de baixa cualificación e que non ofrece estabilidade ás mulleres. Todo isto fai que o subemprego das mulleres teña un carácter estrutural e non conxuntural.

Do amplo número de perfís que acceden ós servizos sociais, as mulleres son un grupo a ter en conta pola súa relevancia. Historicamente, as mulleres tiveron e teñen na actualidade unha relación moi estreita cos servizos sociais. En primeiro lugar, porque sobre elas recaeu a rede informal dos servizos sociais, porque foron as provedoras tradicionais dos coidados na nosa sociedade (SIIS, 1992, en López González et al., 2019). Neste sentido, a súa maior relación cos servizos sociais ten sentido polo seu papel de “coidadoras informais”, xa que suplen as necesidades non cubertas polo sistema co seu tempo, dispoñibilidade e traballo. Doutra banda, desde o punto de vista da demanda de servizos sociais, as mulleres hoxe son o grupo de poboación máis relevante en termos cuantitativos (López González et al., 2019).

A cifra de mulleres usuarias dos servizos sociais confirma estas afirmacións. Do total de persoas usuarias dos servizos sociais no Reino de España no ano 2020, o 58,57% eran

mulleres. No caso de Galicia, a cifra é moi similar e incluso superior, sendo dun 58,96% (Ministerio de Dereitos Sociais e Axenda 2030, 2021).

A vulnerabilidade da poboación migrante é un conxunto de factores sociais, políticos e económicos como a segmentación e segregación do mercado laboral (Moreno-Colom e De Alós, 2016, en Fernández Suárez, 2018), a distribución das competencias entre administracións e o carácter contributivo do Estado do benestar, o cal protexe máis ás persoas autóctonas que ás foráneas. Froito da situación do mercado laboral, o desemprego pode implicar unha alta probabilidade de vulnerabilidade social (Fernández Suárez, 2018).

Como mostra da vulnerabilidade asociada ós procesos migratorios, a Enquisa de Condicións de Vida do ano 2022 indica que a porcentaxe de persoas por baixo do limiar de risco de pobreza ou exclusión social era do 21,9% para persoas autóctonas, do 39,6% para persoas estranxeiras da Unión Europea e do 60,4% para as persoas cuxa nacionalidade non era dun país da UE.

Outra causa da vulnerabilidade presentada no colectivo migrante é a falta de dereitos asociada a unha situación administrativa irregular. Como indica Montagut (2014):

“Cidadanía é un concepto forxado inicialmente na cidade. Eran as institucións locais as que configuraban os dereitos e deberes ós homes libres que nelas habitaban. O concepto actual de cidadán está ligado á constitución do Estado moderno. É o Estado o que vincula cidadanía con nacionalidade.”

A autora fai fincapé nos retos que afronta a sociedade para dar resposta ás diferenzas notables entre cidadanía de dereito e cidadanía de feito segundo sexa o país de nacemento da persoa.

Na súa dimensión político institucional, a condición de persoa en situación administrativa irregular impón unha limitación estrutural no acceso a protección social e ó benestar que dela deriva, así como o acceso a un dereito humano como a identidade xurídica (Maldonado Valera et al., 2018).

Se o feito de ser unha persoa migrante xa é un obstáculo para ter uns estándares de vida asimilables ós dunha persoa autóctona, o feito de estar en situación irregular supón unha dobre ou tripla barreira. En ambos casos, existe unha barreira cultural e de renda, que,

como indica Rendueles (2020), *“se a persoa que necesita axuda é aproximadamente similar a nós, incrementase moito a probabilidade de que a axudemos”*.

2.6. O fenómeno migratorio a Galicia

Galicia é unha terra onde historicamente se produciron fortes procesos migratorios, tanto de saída como de entrada. Segundo indica Núñez Seixas (2002, en DePalma et al., 2018), *a emigración como feito social forma parte da identidade social e cultural construída en torno á idea de Galicia*.

Desde mediados do S.XIX ata mediados do S.XX produciuse un proceso migratorio cara Latinoamérica desde Galicia que se pode considerar hexemónico, debido á cantidade tan importante de persoas que migraron, tendo isto consecuencias importantes na poboación residente en Galicia. É a partir dos anos sesenta cando se produce un cambio no fluxo migratorio, o cal se empeza a dirixir cara Europa, especialmente a países como Suíza, Alemaña, Francia, e en menor medida, Inglaterra (DePalma et al., 2018).

Máis de dous millóns de persoas migrantes galegas buscaron un futuro noutras latitudes. Malia que houbo dous períodos de retorno de persoas migrantes galegas -entre o ano 1960 e 1985-, cun retorno particularmente importante de persoas que emigraron a Europa, non foi ata mediados dos anos oitenta, e especialmente nos anos noventa, cando se incrementa o volume de persoas migrantes retornadas a Galicia. Isto provoca que se inverta o saldo migratorio, pasando a ser maior o número de inmigrantes que de emigrantes. Durante a década dos noventa, un terzo das persoas migrantes que chegaban naceran no estranxeiro, amosando así as altas cifras de retorno da galegitude no exterior e a chegada de retornados de segunda xeración. É a partir da entrada no S.XXI cando se produce unha entrada en Galicia de inmigración internacional (DePalma et al., 2018).

Segundo o Instituto Galego de Estatística (IGE), Galicia contaba en 2022 cunha poboación de case 2,69 millóns de habitantes. Desta cifra, só o 4,38% da poboación é migrante, situando a Galicia na cola en porcentaxe de poboación migrante residente, só por encima de Estremadura (INE, 2023). Galicia caracterízase en termos demográficos por unha baixa fecundidade e un elevado envellecemento da poboación. Tendo en conta estas características, Galicia amósase como un territorio con baixo potencial de atracción

para as persoas migrantes, pero, á vez, en situación de precisar a chegada de persoas migrantes para compensar o seu saldo vexetativo negativo (DePalma et al., 2018).

A poboación migrante residente en Galicia é clasificada por DePalma et al. (2018) en tres tipos:

- a) Persoas migrantes relacionadas coa migración galega a Europa (Alemaña, Francia, Suíza ou Inglaterra) ou a Latinoamérica (Arxentina ou Uruguai -algunhas delas con nacionalidade italiana-, Cuba e Venezuela). No caso venezolano coinciden dous perfís: a inmigración primixenia, descendente da emigración galega, e as novas chegadas de persoas que saen do país por causas político-económicas, moitas delas como solicitantes de protección internacional.
- b) A inmigración fronteriza portuguesa, asentada principalmente no sur de Galicia.
- c) Persoas migrantes sen lazos previos con Galicia. En Galicia principalmente hai poboación de orixe romanese, brasileira, marroquí, colombiana, senegalesa, dominicana ou chinesa.

Do total de actuacións recollidas pola Memoria 2020 do SIUSS (Sistema de Información de Usuarios/as de Servizos Sociais), último ano do que se dispón de datos publicados, na Comunidade Autónoma de Galicia a porcentaxe de atención a persoas migrantes, refuxiadas e solicitantes de asilo foi do 5,76%, supoñendo un incremento do 2,36% desde o ano 2015. Isto amosa a necesidade de facer unha análise profunda da situación dos servizos sociais para mellorar a súa eficacia ante un incremento da chegada de persoas migrantes a Galicia.

2.7. Servizos sociais e migracións

Cada vez máis, as persoas migrantes, e especialmente as extracomunitarias, representan unha proporción significativa das persoas usuarias dos servizos sociais. Isto converte a este grupo nun contexto relevante para examinar as tensións e desafíos que emerxen ao acceder aos dereitos sociais establecidos na Constitución española. Ademais, ofrece unha oportunidade única para observar de preto as transformacións aceleradas nos patróns de migracións (Montagud e Torres, 2002).

A institucionalización das políticas de integración de persoas migrantes foi un proceso no que se crearon unha serie de medidas tanto a nivel de medios materiais como de

regulacións co propósito de lograr a incorporación de persoas migrantes na sociedade de destino (DePalma et al., 2018). Como expresa Fernández Suárez (2018), esa integración na sociedade de destino é un tema amplamente tratado pola socioloxía das migracións e os estudos étnicos.

O proceso de integración da nome a políticas específicas destinadas á poboación migrante residente nun territorio. Principalmente, estes programas de integración poden traducirse en inclusión social e cultural, mentres á vez foméntase certa tolerancia pola diversidade e o rexeitamento á segregación exclusión ou rexeitamento (Fernández Suárez, 2018).

Nas últimas décadas a inmigración se converteu nun tema presente na axenda política, e, polo tanto, se desenvolveron políticas públicas centradas nela, chegando a converterse nun termo a problematizar por parte dos gobernos. Gil Araujo (2010, en Fernández Suárez, 2018) indica que *“a lóxica gubernamental percibe e constrúe os obxectivos de actuación conforme se fosen enfermidades susceptibles de diagnóstico e cura”*. Neste sentido, continúa Fernández Suárez (2018), as políticas públicas para a integración de persoas migrantes buscan erradicar a anomalía da presenza de persoas foráneas no país.

Montagud e Torres (2002) indican que, a pesar de que a lexislación presenta aos servizos sociais xerais como un espazo universal sen nesgos poboacionais, na realidade e na percepción común, os servizos sociais convertéronse nun ámbito destinado a atender principalmente ás persoas máis necesitadas, é dicir, aos máis desfavorecidos economicamente. Cachón (2009, en Alemán e Soriano, 2013) distingue tres tipos de persoas migrantes: asentadas, precarias e indocumentadas. Seguindo esta clasificación, non todas as persoas migrantes son usuarias potenciais dos servizos sociais, do mesmo xeito que sucede coa poboación autóctona. Moreno e Bruquetas (2011, en Alemán e Soriano, 2013) indican que dentro das funcións dos servizos sociais *“atopamos os principais mecanismos asistenciais destinados a facilitar a integración social e a autonomía dos colectivos máis vulnerables que non poden acceder aos sistemas de protección social contributivos, e carecen de recursos económicos propios”*, polo que a poboación inmigrante diana, usuaria dos servizos sociais, serían as persoas migrantes precarias e indocumentadas.

Ademais, debido á situación obxectiva de necesidade social que afrontan moitas persoas migrantes, a atención á poboación inmigrante parece converterse nunha responsabilidade específica dos servizos sociais, xunto coas organizacións do terceiro sector, en lugar de

ser considerada como parte integral do Estado de Benestar e da sociedade receptora no seu conxunto (Montagud e Torres, 2002).

Isto ten relación co modelo *patchwork*, termo acuñado por Martínez de Lizarrondo (2009), fai referencia a como no Reino de España se articularon diferentes proxectos de integración que, segundo o autor, non presentan “*unha mesma lóxica coherente na acción: nin interautonómica, nin mesmo, a miúdo, intra-autonómica*”. Isto súmase á falta de articulación de mecanismos de cooperación entre distintos niveis da Administración pública, especialmente cando as autoridades autonómicas e locais, en colaboración con entidades da sociedade civil, xogan un papel fundamental na loita contra a discriminación, a desigualdade ou a cohesión social (Pinyol-Jiménez, 2021). Martínez de Lizarrondo (2009) indica que as diferentes políticas autonómicas “*non poden ser catalogadas como modelos autonómicos de integración, pero aparentemente dan pé á articulación dun modelo español.*”

Os municipios teñen a competencia de crear os servizos sociais básicos, e a través deles, xestionar diferentes servizos e programas relacionados coa presenza de persoas migrantes nesas localidades. Dentro dese catálogo de servizos, atópanse trámites como os procesos de reagrupación familiar, a realización do informe de arraigo social e informes de integración social para a renovación de autorizacións de residencia temporal e de traballo (DePalma et al., 2018).

Os concellos desempeñan un papel crucial na implementación das políticas de inmigración no nivel local. Isto é posible grazas a que os concellos teñen a capacidade formal para intervir en calquera ámbito de interese para a súa comunidade local. Non obstante, a capacidade real para levar a cabo estas accións está suxeita á dispoñibilidade de recursos materiais e humanos. En consecuencia, son os concellos medianos e grandes os que teñen maior capacidade de actuación (Ruano de la Fuente, 2021).

Ademais destas accións, é necesario que os concellos sexan plenamente conscientes do fenómeno migratorio e as súas repercusións. As primeiras medidas adoptadas polos gobernos locais neste sentido inclúen o padrón municipal, os informes de inserción social e os informes de vivenda adecuada, os cales son trámites administrativos fundamentais para o acceso a servizos esenciais como a sanidade, a educación, a vivenda e para a presentación de solicitudes de regularización ou reunificación familiar. Neste sentido, o padrón municipal é un instrumento básico que permite aos concellos coñecer a poboación

real e planificar a prestación de servizos públicos, sendo un requisito indispensable para a inclusión de persoas estranxeiras en situación irregular. O informe de integración social tamén é relevante, xa que permite demostrar que a persoa migrante ten lazos familiares ou sociais no territorio, un aspecto fundamental para acreditar o tempo de estancia no país. Ademais, un informe municipal negativo pode supoñer un obstáculo significativo para as persoas solicitantes de reunificación familiar (Ruano de la Fuente, 2021).

Non obstante, estas accións administrativas varían considerablemente entre os concellos, así como as diferenzas nos sistemas de acollida e integración. En primeiro lugar, só uns poucos concellos desenvolveron servizos específicos dirixidos á poboación inmigrante ou tentaron integrar os inmigrantes nos servizos sociais xerais para a comunidade en xeral. Aínda son menos os concellos que estableceron políticas de inmigración coordinadas e transversais, xa que isto require recursos e capacidade. De feito, só os concellos máis grandes foron capaces de deseñar políticas ambiciosas de acollida e integración, ben sexa con recursos propios ou en colaboración con organizacións, mentres que os concellos medianos e pequenos, que son maioritarios en España, en xeral só poden levar a cabo accións limitadas ou intentar integrar a poboación inmigrante en sistemas de protección social modestos.

Isto amosa a necesidade de establecer un sistema de reparto equitativo dos fondos para nivelar esas desigualdades entre concellos. A desigualdade tamén se pode ver nas diferenzas nos requisitos esixidos entre concellos para facer determinadas xestións, xa que a falta dunha definición ou regulación común dalgúns procesos leva a que os concellos establezan as súas propias condicións (Ruano de la Fuente, 2021). Isto foi estudado por Garcés (2011, en Ruano de la Fuente, 2021), quen atopou que nalgúns concellos empadroan a persoas que non teñen un domicilio fixo mentres noutros non o fan. Algúns concellos esixen un período mínimo de empadroamento para facer informes positivos de inclusión social, mentres outros non. Algúns concellos tamén poden esixir o coñecemento de linguas concretas, como o castelán ou calquera das linguas cooficiais.

No caso da Comunidade Autónoma de Galicia, as políticas sociais destinadas ás persoas migrantes sufriron moitos recortes trala crise económica de 2008. Os municipios galegos son a Administración pública encargada de xestionar os servizos sociais básicos, e nos últimos anos as axudas autonómicas para implementar programas específicos de atención á poboación estranxeira diminuíron, malia recibir a transferencia doutras administracións

para xestionar diversos trámites ligados á poboación migrante. Isto supón que se realicen moitas intervencións con este colectivo, pero con menos recursos (DePalma et al., 2018). Cómpre sinalar neste sentido que respecto ó total de persoas usuarias dos servizos sociais, a poboación migrante supón unha porcentaxe reducida, polo que fan escaso uso destes malia ter dereito a eles (Moreno e Bruquetas, 2011, en DePalma et al., 2018).

DePalma et al. (2018) indican que a inversión da Xunta de Galicia en políticas específicas para persoas migrantes varía moito en función do concello. O gasto por persoa estranxeira é moi dispar, indo desde os 180 euros ata os 0,50 euros. Isto amosa que os recursos están moi centrados nalgúns territorios, supoñendo un agravio comparativo entre concellos, e podería supoñer un factor a ter en conta á hora de escoller destino migratorio. Tendo en conta a importancia da inversión do goberno autonómico para desenvolver políticas efectivas, tamén é necesario coñecer a inversión que fai o propio concello.

2.8. Os servizos sociais comunitarios no Concello da Coruña

No Concello da Coruña, a entidade encargada dos servizos sociais é a Concellería de Benestar Social, Igualdade e Participación. Cun orzamento no ano 2021 (último ano con datos publicados) de 18.436.259,06 €, só se executou o 74,77% do orzamento, quedando máis dun cuarto do total do orzamento sen investir no mantemento ou mellora dos servizos sociais comunitarios (Concello da Coruña, 2022).

Os servizos sociais do Concello da Coruña teñen os seguintes programas e servizos, indicados na Memoria de Xestión Municipal do ano 2021:

- a) Servizos sociais comunitarios básicos
 - Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)
 - Servizos domiciliarios e atención á dependencia
 - Programa de traballo con familias
 - Programa básico de inserción social
 - Programa de promoción e cooperación social con entidades
 - Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

b) Servizos sociais comunitarios específicos

- Programa municipal de inclusión social (PMIS)
- Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana
- Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social
- Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)
- Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)
- Programa de prevención de adiccións
- Programa de promoción da autonomía persoal
- Centro de Día Novoboandanza
- Programa de comedores municipais

Nos datos aportados pola Memoria de Xestión do Concello da Coruña (2022), cómpre resaltar algúns datos relevantes. Podemos constatar de novo a feminización da pobreza, xa que estes datos amosan unha porcentaxe de mulleres usuarias máis alta que a porcentaxe de homes. No total dos servizos, programas e centros dos Servizos Sociais do Concello da Coruña, un 60,43 % das persoas usuarias foron mulleres. Tamén na UAMI en cada un dos servizos de información e asesoramento (social, xurídico e laboral), o número de mulleres usuarias supera ó dos homes. Tamén cabe resaltar o tempo medio de agarda. No caso do servizo de información, valoración e orientación (SIVO), a media de demora de cita é de 31 días. Tamén chama a atención a redución de servizos, programas e proxectos de servizos sociais, pasando da cifra de 29 no ano 2019 a baixar a 21 no ano 2021. Tamén cómpre resaltar que entre o ano 2020 (ano de inicio da pandemia da COVID-19) e o ano 2021 prodúcese unha caída nas cifras de atencións nos servizos, programas e prestacións de servizos sociais como información presencial, entrevistas, visitas a domicilio, consultas e intervencións. Con todo, malia a baixada, a maioría de cifras melloran as obtidas no ano 2019, anterior ó inicio da pandemia.

Dentro do catálogo de programas dos servizos sociais non existe un programa ou servizo concreto para o colectivo migrante, polo que este colectivo accederá ós servizos sociais polos programas e servizos creados para a totalidade de potenciais usuarias e usuarios.

É dentro do Servizo Municipal de Igualdade e Diversidade onde atopamos a Unidade de Asesoramento ás Migracións (UAMI), a cal ten a función de atención integral á

poboación inmigrante e emigrante retornada. Dentro desta unidade, o maior número de atencións faise no servizo de información e asesoramento xurídico.

Na cidade da Coruña, segundo o IGE, a porcentaxe de poboación migrante é do 6,06% (datos de 2022), sendo esta cifra de 14.875 persoas, dun total de 245.468 (IGE, 2023). Tomando os datos aportados pola Memoria de Xestión Municipal de atencións na UAMI (1.848 persoas) e calculando a porcentaxe do total de poboación migrante na Coruña, obtemos a información de que aproximadamente o 12% da poboación migrante foi atendida nesta unidade. É unha cifra baixa tendo en conta a cifra de persoas migrantes en risco de pobreza, pero podería estar xustificada pola atención deste colectivo nas canles comúns de atención para toda a poboación nos servizos sociais.

Por todo o explicado anteriormente, faise necesario estudar como é o acceso e o grao de satisfacción do colectivo migrante cos servizos sociais, xa que estes son a expresión das políticas de benvida e de integración sociocultural que precisa toda democracia do S.XXI.

3. Metodoloxía

A metodoloxía escollida é a cualitativa, levándose a cabo a través das técnicas da revisión bibliográfica e a entrevista en profundidade.

O emprego da técnica da revisión bibliográfica pretende aportar unha base consistente que bebe das obras literarias e artigos científicos editados durante as últimas décadas ao respecto da temática que estamos a tratar. Ademais, a revisión bibliográfica permite ter unha visión ampla sobre a orixe do modelo de protección social vixente no Reino de España, e como este configura as políticas sociais na Comunidade Autónoma de Galicia e no Concello da Coruña. Tamén permite coñecer a poboación a estudo desta investigación, a comunidade migrante, desde un enfoque multidimensional, xa que as causas polas que estas persoas teñen que entrar en contacto cos servizos sociais comunitarios son diversas e complexas.

Foi escollida a técnica da entrevista semiestruturada en profundidade con preguntas semiabertas, para poder obter información de forma directa das persoas participantes. O obxectivo da escolla desta técnica é, tal e como expresa Corbetta (2007), coñecer a perspectiva do suxeito estudado, súas categorías mentais, interpretacións, percepcións e

sentimentos. En definitiva, comprender o fenómeno concreto a través da visión que do mesmo ten un suxeito ou suxeitos diferentes (Hernández, 2014). Ó ser unha entrevista semiestruturada, permite ó entrevistador formular a conversa nos termos que desexe, así como realizar as preguntas oportunas e pedir aclaracións, de ser necesario (Corbetta, 2007).

Foron realizadas nove entrevistas: sete a persoas migrantes e dúas a persoal técnico, unha das cales a unha profesional do Traballo Social dos servizos sociais comunitarios e outra a unha profesional da Educación Social dunha entidade do terceiro sector. As entrevistas leváronse a cabo de forma presencial. Para a súa realización, pediuse autorización a todas as persoas entrevistadas para poder utilizar a información obtida neste traballo de fin de mestrado. Os datos das persoas participantes foron anonimizados para respectar a súa privacidade, tendo en conta que o contido tratado nas entrevistas fai referencia a situacións de vulnerabilidade social e económica das persoas entrevistadas, e polo tanto é información sensible.

A través das entrevistas en profundidade con persoas migrantes usuarias dos servizos sociais e con profesionais dos servizos sociais, preténdese facer unha diagnose da situación para coñecer a efectividade na resolución das problemáticas que presenta o colectivo migrante na cidade da Coruña.

Para a elección das informantes chave migrantes como usuarias dos servizos sociais, tivéronse en conta estas variables:

- **Situación administrativa.** Participantes que se atopen tanto en situación administrativa regular como irregular, xa que o acceso a dereitos sociais e a diferentes prestacións do catálogo de servizos sociais está definido pola situación administrativa na que se atopa a persoa.
- **Orixe.** Contar con perfíles diversos que pertencen aos colectivos migrantes máis representativos na cidade da Coruña, xa que iso supón maior representatividade.
- **Tipo de migración.** Tense en conta o tipo de proceso migratorio levado a cabo pola persoa, xa que poden ser migrantes retornados, persoas refuxiadas, migrantes non comunitarios con permiso de residencia ou persoas en situación administrativa irregular, entre outros perfís.

- Para a escolla das informantes chave de persoal técnico dos servizos sociais que traballan con persoas migrantes, tivéronse en conta o tipo de entidade na que traballan, especialmente, se están traballando nos servizos sociais municipais ou forman parte de entidades do terceiro sector:
 - **Persoal dos servizos sociais comunitarios.** Ter en conta a súa visión sobre o acceso e o trato que reciben as persoas migrantes por parte dos servizos sociais.
 - **Persoal de entidades do terceiro sector.** Coñecer a súa valoración dos servizos sociais en relación á poboación migrante coa que traballan.

A continuación, neste cadro preséntanse os perfís entrevistados para este traballo:

Informantes chave usuarias dos servizos sociais							
Informante chave	Sexo	Idade	Orixe	Situación familiar	Situación laboral	Ano chegada a España	Situación administrativa
PME_1	Muller	73	Uruguai	Divorciada. 3 fillos	Xubilada	2002	Nacionalidade española
PME_2	Home	31	Siria	Solteiro. Sen fillos	Ocupado	2016	Permiso de residencia
PME_3	Muller	30	Romanía	Casada. 1 fillo	Ocupada	2003	Nacionalidade española
PME_4	Muller	37	Senegal	Casada. 3 fillos	Ocupada	2008	Permiso de residencia

PME_5	Muller	65	Venezuela	Divorciada. 1 fillo	Desempregada	1998	Nacionalidade española
PME_6	Muller	66	Arxentina	Solteira. 1 fillo	Ocupada, na economía informal	2001	Nacionalidade española
PME_7	Home	27	Marrocos	Solteiro. Sen fillos	Desempregado. Estudante de FP	2021	Situación administrativa irregular

Persoal técnico dos servizos sociais e do terceiro sector	
Informante chave	Perfil profesional
TSC_1	Profesional do Traballo Social nos servizos sociais comunitarios dun concello da comarca da Coruña
ESE_1	Educadora Social no proxecto de mediación intercultural e acompañamento social de SOS Racismo Galicia

Cómpre resaltar a maior presenza de perfís femininos entre as persoas entrevistadas polos motivos expostos anteriormente: as mulleres fan un maior uso dos servizo sociais, asumindo o rol de coidados e xestión económica dentro da familia.

Malia que a lingua empregada neste traballo é o galego, respectouse a lingua empregada polas informantes chave nos extractos resultantes das entrevistas. Tendo en conta que a poboación migrante fala maioritariamente en castelán, todas as respostas foron dadas en castelán. Para que os extractos fosen totalmente fieis ó expresado polas persoas participantes, non se traduciron ó galego. As entrevistas foron transcritas, e na posterior

análise fíxose unha categorización e codificación para poder responder ós obxectivos desta investigación.

O contacto coas persoas participantes foi relativamente doado, pois levouse a cabo por varias vías. Contactouse con dúas persoas a través de entidades do terceiro sector, e co resto, a través de contactos persoais con persoas migrantes.

4. Análise e discusión de resultados

Para que os resultados das entrevistas realizadas a informantes chave migrantes poidan ser explicados da forma máis clara posible, realizouse unha categorización das temáticas abordadas nelas. A categorización levada a cabo está relacionada coas temáticas traballadas no marco teórico e cos obxectivos de investigación.

4.1. Necesidades á chegada

4.1.1. Idioma

Unha das necesidades primordiais para as persoas migrantes que non teñen o castelán como lingua nativa é a aprendizaxe do idioma. Neste sentido, **PME_2 de orixe siria** destaca a relevancia da aprendizaxe do idioma como central no proceso de chegada:

“...lo primero fue el idioma, porque tú estás en un país donde estás empezando desde cero. No tienes conocimiento de nada, ni el idioma, ni cómo va a ser tu vida en el futuro, cómo va a ir la cosa y todo eso. Pero bueno, ya me puse directamente. De hecho, justo el primer mes que estuve en Madrid, ya empecé a estudiar español. Cuando llegué a Coruña, ya sabía el presente y cómo conjugar y más o menos así. (...) Y claro, al no tener idioma, tampoco eres capaz de tener contactos, ¿no?” (PME_2).

Na mesma liña, **PME_7**, informante de orixe marroquí, sinala que el xa tiña unha boa base do idioma porque estudou Filoloxía Hispánica en Marrocos e tiña unha alta afinidade coa cultura española.

“A ver, cuando cuentas con el idioma...no solo el idioma, también el tema cultural. Cuando sabes cómo es un país, cómo es una sociedad, cómo se trabaja. Pues a mí me resultó muy fácil, digamos, no me costó nada adaptarme. Y, al contrario, rápidamente, pues hice amigos” (PME_7).

4.1.2. Emprego

Outra necesidade amosada nos primeiros momentos no destino migratorio é o emprego para poder ter uns medios económicos que permitan ter unha vida digna. Esta necesidade colócase como a primeira preocupación das persoas migrantes cando chegan. Especialmente, a falta dunha rede de apoio na chegada é un factor que imposibilita o acceso ó mercado laboral. Esta dificultade de acceso ó emprego non só se da en persoas en situación administrativa irregular, senón que tamén afecta ás persoas que chegaron cun permiso de residencia. Todas as persoas entrevistadas teñen en común o feito de que chegaron á cidade sen emprego. No caso das persoas en situación administrativa irregular o acceso é moito máis complicado polos requisitos solicitados na Lei de Estranxeiría, xa que teñen que estar, como mínimo, dous anos residindo en España para poder acceder a un contrato de traballo. No caso dunha persoa con permiso de residencia ou nacionalidade, as trabas no acceso ó emprego son as propias do mercado laboral español, pero ademais se poderían engadir certas cuestións de prexuízo cara as persoas migrantes, racismo ou xenofobia.

Outro motivo de dificultade no acceso ó emprego é a falta de competencias lingüísticas, tal e como indica o informante de orixe siria **PME_2**: *“había que pasar primero el tema del idioma para poder ya empezar a buscar trabajo”*. A barreira idiomática tamén afecta a ambos de perfís de persoas migrantes (en situación regular e irregular) no acceso a un emprego. Como comenta a educadora **ESE_1**, nos servizos sociais comunitarios a falta de recursos de aprendizaxe do castelán ou galego fai que rematen recalando en entidades do terceiro sector que ofrecen cursos de idiomas gratuítos, pero que se atopan en situación de saturación pola alta demanda destes cursos.

Tanto **PME_5** como **PME_4** indican que tardaron varios anos en conseguir emprego. As situacións que relatan estas mulleres amosan un contraste relevante nas formas de subsistencia que presentan ambas. **PME_4** conta que tivo que botar man dos recursos

económicos derivados do emprego do seu marido. Isto contrasta coa situación que relata a muller migrante **PME_5**, xa que o seu sustento era a un recurso público como a axuda de retornado que percibía o seu marido.

Para a informante arxentina **PEM_6** esta cuestión foi complicada na súa chegada, malia que grazas ós contactos que tiña na cidade, conseguiu os seus primeiros empregos. Isto nos sinala a importancia das redes de apoio á hora de acceder ao mercado laboral en destino.

“Tremendo. Fue durísimo, durísimo. (...) ...por intermedio de este chico, el primo de mi amiga, él trabajaba en tribunales. Entonces, bueno, empezó a hablar con sus compañeras. Él decía, “tengo una prima que llegó a Argentina, necesita trabajar”. Bueno, el primer trabajo fue con una compañera de él, que me dio dos horas, tres veces por semana” (PEM_6).

Ante a pregunta de cales son as primeiras necesidades que amosan as persoas migrantes cando chegan, **ESE_1** destaca o emprego ao igual que a necesidade de lograr un estatus administrativo regular:

“Principalmente el encontrar un empleo. (...) Por regla general, es gente que lleva aquí unos meses y que se encuentra con una realidad que no es la que se esperaban, que necesitan encontrar un trabajo y regularizar su situación, que es lo más complicado, porque muchas veces no tienes nada por donde tirar y tienen que esperar los tres años hasta que se puedan regularizar”(ESE_1).

Esta testemuña de **ESE_1** reitera a maior vulnerabilidade asociada á situación administrativa irregular, e que dificulta moito máis o acceso ó emprego.

4.1.3. Vivenda

A vivenda é unha cuestión fundamental na chegada á Coruña. A maioría das persoas entrevistadas tiveron nalgún momento problemas tanto para atopar vivenda como para mantela. Das testemuñas obtidas, a maioría tiñan unha vivenda á súa chegada debido a que tiñan unha rede de apoio. O único caso no que o acceso á vivenda non se produciu é o de **PME_7**, que primeiro estivo nun albergue de forma temporal, e de aí pasou ó Fogar Boanoite, outro albergue de media e longa estancia, no que actualmente reside.

No resto de casos, a rede de apoio foi fundamental para atopar unha vivenda. PME_3, PME_4, PME_5 e PME_6 tiveron acceso a vivenda na súa chegada grazas ás persoas coñecidas que xa se atopaban na cidade. Esas persoas podían ser familiares ou formar parte do seu círculo de amizades. No caso de PME_5, comenta que non tiveron que facer a busca porque xa a fixera a súa sogra.

O que comentan as persoas entrevistadas amosa a importancia de ter boas relacións e contactos para poder cubrir unha necesidade básica como a vivenda. Ante a pregunta de se coñece a alguén que tivera problemas para atopar vivenda, PME_4 di que si: *“sí, tengo una amiga (senegalesa) que desde hace dos años está buscando piso y no encuentra. Entonces sigue en su piso donde está.”*

Con todo, algunhas persoas entrevistadas comentaron dificultades neste ámbito. Por exemplo, PME_3 indica que foi desafiuzada da vivenda de aluguer na que estaba por impago, tras unha disputa co propietario por non arranxar un problema serio de humidades.

No caso de PME_4, indica que tivo que deixar o piso porque o propietario quería reformalo para o seu fillo. É moi común no mercado do aluguer hoxe en día que algúns propietarios de vivenda utilicen esa escusa para romper unilateralmente os contratos. Polo tanto, sexa verdade ou non o motivo da rescisión do contrato, remata afectando á poboación migrante, e sobre todo a aquelas persoas que por descoñecemento da regulación non toma medidas ao respecto e abandonan a vivenda.

4.1.4. Rede de apoio

Cinco das sete persoas entrevistadas tiñan algún tipo de rede na Coruña á súa chegada. Normalmente é unha persoa cercana: familia, amizades ou contactos facilitados por persoas no país de orixe. Isto supuxo que a maioría tivesen unha vivenda á que chegar e unha orientación para dar os primeiros pasos no novo destino migratorio.

Só no caso dos homes entrevistados, non tiñan unha rede na cidade. No caso de PME_2 esa carencia de rede súplese polo apoio brindado por parte da entidade que xestiona a protección internacional na Coruña.

Para casos como o de **PME_6**, a rede de apoio que tiña na cidade foi fundamental para poder atopar vivenda a emprego, tal e como comenta:

“...yo me vine con mi hijo sola y venía al domicilio de un primo de una señora amiga mía. (...) Ella le había hablado por teléfono. Le dijo, “va a ir una amiga con un niño. Si vos pudieras, aunque sea...bueno, ubicarla, fíjate”. Entonces yo llegué a Alvedro, me cogí un taxi y me vine a esa dirección. Este muchacho, por supuesto, me llevó a su casa. Estuve ahí una semana en la casa de él. (...) Bueno, realmente fue un punto de apoyo tremendo” (PME_6)

A existencia dunha rede de apoio no destino migratorio supón unha vantaxe na chegada. Aquelas persoas que non a posúen pode atopar moitas máis dificultades para cubrir as necesidades básicas que de partida ten unha persoa migrante. A orientación nos diferentes recursos dispoñibles en termos de servizos sociais e terceiro sector permite obter o apoio das entidades tanto públicas como privadas existentes na cidade. Ademais, o establecemento dunha rede de contactos pode supoñer o acceso a emprego ou vivenda, polo que se poden cubrir certas necesidades básicas que presenta este colectivo. Estas son necesidades que pode presentar calquer persoa que chega á cidade, pero as persoas migrantes teñen que superar outras barreiras como o idioma, a discriminación e o descoñecemento de certas prácticas sociais e culturais que si coñece e non sofre unha persoa autóctona.

4.1.5. Situación administrativa

A situación administrativa da persoa migrante é un factor moi relevante, xa que a irregularidade preséntase como un motivo de vulnerabilidade. Iso non quere dicir que as persoas que chegan en situación administrativa regular, con permiso de residencia, nacionalidade ou solicitude de protección internacional non sufran situacións de vulnerabilidade, pero a falta de documentación dificulta en moitos casos a cobertura de necesidades básicas como o acceso ó emprego, á vivenda, algunhas prestacións dos servizos sociais ou a sanidade.

PME_3, e **PME_6** indican que chegaron a España en situación administrativa irregular.

*“Yo nací en Alemania, me inscribieron a los seis años en Rumanía, pero no me reconocía ninguno de los dos países como ciudadana de ese país. Yo no existía. Prácticamente no existía. Entonces **hubo un camino muy largo para hacer que por lo menos que existiera como ilegal y después existir de verdad.** Entonces fue un trayecto muy largo.” (PME_3)*

Outra forma de entrada no país é a través da reagrupación familiar. Foi o caso de **PME_4** e **PME_5**, que accederon ó permiso de residencia por estar casadas con persoas xa residentes ou que gozan de plenos dereitos no destino migratorio.

No caso de **PME_1**, atópase na dualidade de ter a cidadanía italiana, e polo tanto, garantido o permiso de residencia, pero, á vez, o seu marido, que chegou antes a España, está en situación irregular. Sen dúbida, debería ser unha situación temporal, xa que adquire o permiso de residencia por se cónxuxe dunha cidadá europea.

No caso de **PME_2** e **PME_7**, chegaron como solicitantes de protección internacional. No caso de **PME_2** esta solicitude prosperou e agora ten permiso de residencia. No caso de **PME_7**, a solicitude foi denegada e quedou en situación irregular. Respecto a esta forma de entrada no territorio español, **ESE_1** comenta o seguinte:

“Diría que más o menos el 70% de las personas que atendemos están en situación irregular. No tenemos cifras, pero es que ahora casi todo el mundo, la pauta al llegar aquí, es que llegan, y nada más llegar a España solicitan protección internacional. Incluso personas que ya llevaban aquí mucho tiempo están solicitando protección internacional. Después, para ver si les ha pasado los seis meses hasta que puedan trabajar y corren esa suerte. O sea, ahora mismo tampoco es muy realista, porque eso, casi todo el mundo que llega por la puerta, que lleve dos meses en España, ya te traen el papel de la solicitud de protección internacional.”

No mesmo sentido, **TSC_1** coincide co expresado pola técnica de SOS Racismo, sendo ese perfil de solicitante de protección o maioritario que están a atopar nos servizos sociais comunitarios. **TSC_1** expresa que estas persoas teñen que estar varios meses en situación

irregular ata que teñen a primeira cita e solicitan asilo, o que lles dificulta o acceso a todo tipo de recursos e servizos.

4.2. Motivos de acceso ós servizos sociais

PME_1 indica que o primeiro contacto que estableceu cos servizos sociais foi buscando asesoramento para crear unha asociación de persoas uruguaias na Coruña. Desde Ecos do Sur lles derivaron á UAMI para solicitar esa información. Chama a atención a premura por establecer redes de solidariedade e apoio mutuo entre compatriotas:

*“Bueno, el primer contacto fue, pero no por forma personal, fue porque cuando llegué a Coruña, **al mes y medio o dos meses estábamos montando una asociación de uruguayos, la primera que tuvimos acá en Coruña. (...) ¿Y esto por qué? Para nosotros tener información y poder asesorar a las personas que iban llegando, porque de eso se trataba la asociación en un principio, de colaborar en todo lo que podíamos con los recién llegados y darles toda la información precisa para que no tuvieran que andar saltando de un lado para el otro, porque en aquel momento llegaba muchísima gente que no tenía documentación legal.**” (PME_1)*

A nivel persoal, PME_1 indica que tivo que acceder ós servizos sociais en moitas ocasións ata que se xubilou cunha Pensión Non Contributiva. Con todo, este tipo de pensións obrigan a seguir en contacto coa Consellería de Política Social da Xunta de Galicia mínimo unha vez ó ano para ir renovándoa.

Respecto ó acceso ós servizos sociais, PME_1 fai patente o coñecido como “efecto Mateo”, no que as persoas con máis coñecementos sobre os procedementos son as que máis se benefician do sistema de protección social:

*“Hay una cosa que a veces, en algunos momentos a mí me hizo sentir un poco rara, un poco hasta mal, si querés, que era que era privilegiada yo, porque yo iba con un documento que me abría todas las puertas, a mí nadie me podía decir no. Y eso era una de las cosas que las vivía mientras estaban en las salas de espera, Porque yo con la experiencia de las asociaciones y todo lo que me iba enterando, que siempre me gustó saber las últimas novedades. **Igual estaba sentada en un***

grupo de siete u ocho personas y sabía que al menos ahí había cuatro que no les correspondía nada. Y eso te crea una situación de desánimo, de tristeza.”

(PME_1)

Tanto **PME_6** como **PME_2** comparten o motivo de acceso ós servizos sociais: a solicitude da axuda de subsistencia da Renda de Inclusión Social de Galicia (RISGA). No caso de **PME_2** é unha solicitude asociada ó proceso de solicitude de protección internacional.

PME_3 lembra que o primeiro contacto foi por un problema coa vivenda alugada, que estaba en malas condicións de habitabilidade. Esa non foi a única vez que **PME_3** mantivo contacto cos servizos sociais, xa que expresa que en varias ocasións tivo que acudir, sobre todo por falta de ingresos xa que no seu traballo non lle estaban a pagar. A informante transmite frustración pola resolución desa necesidade: *Tengo un niño, y es que esta gente, de verdad, ven que no me entran los ingresos, que no me pagan, y no hay manera con ellos.”*

No caso de **PME_4**, o seu primeiro contacto foi co Centro de Información ás Mulleres (CIM), por ter a condición de vítima de violencia de xénero. Ese non foi o único contacto cos servizos sociais, xa que tivo que solicitar a súa atención por un problema coa vivenda na que estaban.

PME_5 accedeu por primeira vez ós servizos sociais por recomendación do seu médico de cabeceira: *“Como yo no tenía trabajo, no percibía ninguna ayuda. Me dijo que fuera a servicios sociales, a ver si había ayudas para los inmigrantes como yo. Pero bueno, yo era inmigrante, pero a la vez con nacionalidad española”*. Esta frase de **PME_5** é rechamante, porque da a entender a existencia de dous niveis de atención en función da situación administrativa no país: uns servizos sociais para persoas migrantes e uns servizos sociais para nacionais.

Por último, **PME_7** explica que contactou cos servizos sociais con dous obxectivos: acceder a unha vivenda e solucionar unha problemática de saúde bucodental:

“Cuando llegué a Hogar Boanoite, pues me enteré de que también había prestaciones para poder alquilarte un piso y ser semindependiente. Y pues

contacté con ellos también por problemas, digamos, de salud, que era el tema bucodental, porque me habían dicho que hay una prestación para temas de este carácter. Y llamé, me dieron cita y me asignaron mi trabajadora social, a la que le agradezco muchísimas cosas.” (PME_7)

4.3. Satisfacción coa atención recibida

Neste apartado a intención é coñecer o grao de satisfacción coa atención recibida por parte dos servizos sociais, a capacidade de resolución de necesidades presentadas e coñecer o desempeño profesional do persoal dos servizos sociais comunitarios.

4.3.1. Capacidade de resolución das necesidades presentadas

Ante a pregunta sobre a capacidade de resolución das necesidades que presentou ós servizos sociais, **PEM_1** indica o seguinte:

“Sí, en un 80% sí, siempre. Con más demora, menos demora, siempre. Ahora hace mucho tiempo que no los uso para mí. Los he usado para algún familiar y he salido un poco defraudada, un poco bastante defraudada. Y es que cuando digo ahora, quiere decir, de un año más o menos, un año hasta la fecha.”

Na mesma liña, **PME_2** indica que sempre solucionaron os seus problemas. Tamén engade que “...*depende de la persona. Te lo digo por mi experiencia porque a mí la persona que me tocó es una maravilla. Pero yo conozco una persona, que realmente son una familia, y para esa gente la trabajadora que tienen para ellos es un infierno porque pasa de ellos, no les quiere ayudar.”*

Tamén **PME_4** expresa conformidade coa resolución de problemas, xa que sempre que o precisou tivo unha resposta positiva por parte dos servizos sociais.

PME_7 tamén amosa satisfacción coa resolución de problemas e cobertura de necesidades, xa que lle tramitaron axudas de emerxencia para gastos educativos e tratamento bucodental. O informante amosa a súa satisfacción

*“..la verdad, yo no tuve ningún problema con los servicios sociales. Además, no sé, **en mi caso, vieron más allá** de solo “mira, es un chico que necesita esto, se lo ofrecemos y ya está”. También iba preguntándome qué tal estoy, que cómo voy con el tema administrativo.”*

No polo oposto, **PME_3** comparte unha visión negativa sobre a capacidade de resolución das necesidades e a incapacidade para solucións a problemas como o habitacional:

*“...si tengo una amiga que pase por (la misma) situación que yo, **le diría que ni se le ocurra** y que le diga (ó persoal dos servizos sociais) lo menos posible. Porque no le ayuda para nada, sino que le da más problemas.(...) **Y la verdad que muy mal. Que no se hizo nada y se consiguió el desahucio y al final nos desahuciaron igualmente.**” (PME_3)*

Na mesma liña, **PME_5** expresa que nos últimos anos non está satisfeita coa atención recibida, sobre todo desde que non a atenden no centro Ágora. Nesa Unidade de Atención Social si que deron resposta ás súas necesidades. Tamén indica que si tivo unha traballadora social que lle prestou unha boa atención no Centro Cívico de Labañou.

PME_6 tamén expresa o seu descontento: *“Yo de ahí no saqué nada. Y era cuando más necesitaba...”*

Nesta categoría podemos observar experiencias diversas, mais un sentimento maioritario de falta de resolución de problemas e de cobertura de necesidades das persoas migrantes entrevistadas.

4.3.2. Desempeño profesional do persoal técnico dos servizos sociais

Durante as entrevistas realizadas, as informantes chave dan a súa opinión, tanto de forma espontánea, como respostando a unha pregunta concreta referente a esta cuestión.

PME_1 fai referencia ás distintas actitudes que se pode atopar por parte do persoal técnico dos servizos sociais.

*“Yo creo que como en todos los ámbitos, hay de todo. Y lo que sí me ha pasado las veces que he tenido que acompañar a alguien en el último año, digamos, son la gente que está estresada. **Yo noto que están estresados.** (...) La trabajadora social, todo estaba mal. “Esto está muy difícil, esto está muy complicado, tiene que traer esto.” La otra, con una sonrisa, con otra manera, preguntando, pero no imponiendo que tiene que llevar este o aquel otro papel, y “llámame por teléfono si necesitas algo.” Esa es la diferencia.” (PME_1)*

Moito máis dura, **PME_3** aporta unha visión moi negativa sobre o desempeño profesional:

*“Sinceramente muy mal, porque personalmente no me gustó nada, ni el trato. A veces incluso podría decirte sinceramente que **hay personas que aprovechan el cargo que tienen, incluso para medio amenazar,** sabiendo que hay un menor bajo ese techo. Me parece increíble que a unos padres trabajadores y unas personas que se están buscando realmente la vida, que le pueda pasar eso hoy en día. (...) ...desde ahí yo sinceramente no volví y no lo volvería.” (PME_3)*

En contraposición, a mesma informante, **PME_3**, si amosa satisfacción coa atención recibida pola educadora familiar.

PME_4 valora que o persoal pode estar atado á hora de resolver as necesidades das persoas usuarias, o que limita a súa capacidade de resolución das solicitudes. Tamén expresa que a calidade da atención depende da profesional, o cal condiciona a percepción que se ten dalgunhas profesionais dos servizos sociais.

Ante a pregunta “cres que teñen boas intencións, pero están atadas e non poden facer máis?”, **PME_4** contesta:

“No, no pueden hacer más, algunas, ¿sabes? Es que tú vienes, les explicas tu caso, les dices las cosas tal como son, y quieren (ayudar), pero la ley o no sé, no les permite, dar más o a hacer más. Es que ven que si tú estás en la necesidad de

tener tal ayuda o de tener tal acceso, pero lo que está escrito te dice que no, te dicen un no que ellos saben que tú te lo mereces, pero te dicen que es lo que hay, que no pueden hacer más.” (PME_4)

PME_5 considera que existe unha falta de empatía por parte das persoas técnicas dos servizos sociais. Nese sentido, critica unha atención deficiente por parte dalgunhas persoas:

“...yo no pido que la trabajadora social sea mi amiga. No, yo no pido eso. Que fue como me dijo ella, “aquí nosotros no venimos a hacer amigos”. Yo le dije “yo entiendo, que yo no vengo a hacer amigos tampoco. Pero si vengo aquí es porque necesito una ayuda vuestra. Si no, yo no estaba aquí”. Y ese día hasta me hizo llorar.”

PME_5 indica que antes estaba máis satisfeita coa atención recibida por parte do equipo técnico. Tal e como contou o trato recibido últimamente, agora non está conforme co trato recibido. Na mesma liña, **PME_6** tamén comparte a súa opinión sobre a falta de empatía no desempeño profesional:

“No atienden bien a las personas. Hay formas y formas de pedir una documentación, sin tratar mal a la persona o sin hacerlo sentir como que no vale nada, que le están dando y haciendo un favor. (...) No empatizan, no tienen empatía para nada. Solo te escuchan, bien, sí, a lo mejor están pensando en otra cosa...” (PME_6)

En cambio, **PME_7** aporta unha ollada positiva sobre a atención recibida por parte do persoal técnico e aporta que é un traballo complicado cunha carga emocional importante:

“Yo creo que bien, bastante bien. No va a ser fenomenal, porque estar ahí escuchando penurias de la gente, eso te desgasta muchísimo. Yo digo, “si voy a trabajar con esto, me va a resultar muy difícil escuchar a la gente esos lamentos a las 8 de la mañana porque te quitan la vida”. Y como lo hacen ahí, pues es para quitarse el sombrero.” (PME_7)

4.4. Problemas detectados nos servizos sociais

Son varias as problemáticas detectadas, como a falta de políticas de vivenda social, a falta de intimidade nos espazos de atención, os trámites burocráticos e os tempos de agarda.

4.4.1. Vivenda

PME_1 e **PME_6** atopan o acceso á vivenda como un dos grandes problemas que ten que afrontar a poboación, non só migrante, senón a poboación en situación de vulnerabilidade. **PME_1** critica a falta de políticas neste senso e remarca a necesidade de que os servizos sociais sexan conscientes desta realidade:

“...me parece que el tema vivienda, el Ayuntamiento no lo ha tocado y es que es una gran carencia que tiene. (...) Y no le estoy pidiendo al ayuntamiento que me regale nada. (...) Pero a mí me parece que la realidad de la población los que lo tienen que palpar son los ayuntamientos y los servicios sociales.” (PME_1)

O resto de participantes indican que existe un problema co acceso á vivenda, xa que a maioría o viviron ou viven en primeira persoa.

4.4.2. Intimidade e espazos de atención

A intimidade é un aspecto clave na atención a persoas en situación de vulnerabilidade, tanto nos servizos sociais comunitarios como noutros servizos do terceiro sector. Na entrevista trátase esta cuestión para coñecer o nivel de protección da intimidade das informantes. Neste apartado mestúrase a intimidade de cara a outras persoas usuarias coa intimidade das decisións persoais en temáticas sensibles.

Ao respecto desta cuestión, **PME_4** indica que:

“Hay gente que realmente necesitan una cierta intimidad para poder expresarse, expresar sus problemas sin que otros lo escuchen o tal, pero a veces ves a alguien que va para hablar con su asistente que llama a otra persona o donde la gente está al lado esperando. Prefería que tengan, bueno, espacios más grandes, pero también un poco alejado de la parte de atención, así para que nadie se entere. Porque a veces tú entras en una oficina y la que está en la otra parte te está escuchando. Entonces no vale para eso, porque no todo el mundo quiere que la gente sepa su situación. Por eso, debería de haber más privacidad.” (PME_4)

No mesmo sentido, **PME_6** fala sobre a dificultade de achegarse a estes espazos de atención para unha persoa tímida:

*“No, **no respetan la intimidad de las personas.** (...) ...cuando voy a pedir algo, soy muy tímida, me da mucho corte, me sonrojo un montón. (...) Son espacios donde tenés la cola de gente esperando y que están escuchando.” (PME_6)*

PME_5 indica que cando lle preguntan o motivo da cita diante da xente que está agardando a ser atendida, non responde. Indica que ela fala exclusivamente coa súa traballadora social

*“¿A qué venías?” Digo **“lo siento. Lo hablo con ella”**. Entonces, no me gusta eso tampoco. Sí, no hay esa intimidad... (...) No. Ya hacen las preguntas. “¿Para qué? ¿A quién vas? ¿Para qué?” Muchas cosas.” (PME_5)*

Noutro sentido da intimidade, a das decisión persoais, **PME_5** tamén remarca que cruzaron os límites da súa intimidade respecto á súa economía:

*“No es que me hayan obligado, pero casi. Me han obligado a sacar los seguros que tenía de vida y de decesos. Me dicen que tengo que pagar mucho menos de teléfono. Hay cosas inverosímiles que yo como oyente o persona que está afuera, **no entiendo que por qué una persona me tiene que decir a mí lo que tengo que pagar.**” (PME_5)*

No mesmo sentido dos límites da intimidade, **PME_4** sinala un episodio negativo no que a traballadora social cuestiona o número de crianzas que debe ter, sendo usuaria dos servizos sociais:

“Yo es el único punto que tuve con mi asistente, con la trabajadora social y la educadora, que me dijeron de no tener más hijos, que no estamos en tiempo de tener más hijos. Y ahí le paré. “Eres muy buena persona, me has ayudado, pero en mi vida privada no te metas”. Que no es de su incumbencia el decirme cuántos hijos tengo que tener o no tener, y hay otras mujeres a las que se les dice “tienes que ir a hacerte una ligadura, o a tomar pastillas”. Es el único punto que no me gusta.” (PME_4)

PME_3 expresa que o espazo de atención lle é indiferente, sempre que a atención sexa boa: *“Siempre que sea con respeto y con algo de humanidad y con respeto hacia esa persona y hacia las necesidades de esa persona.”*

4.4.3. Trámites burocráticos

A burocracia é un aspecto valorado negativamente por case todas as informantes chave. Tal como expresa Rendueles (2020), *“con moitísima frecuencia a burocracia convértese nunha fonte de problemas moi relacionados coa desigualdade e a perda de control das nosas vidas”*. Por exemplo, **PME_1** resalta a incongruencia de solicitar información á cal ten acceso a propia Administración:

“Piden un montón de cosas que me parece que hoy en día ya no son necesarias. Que te pida el empadronamiento una trabajadora social del ayuntamiento me parece un absurdo. Porque es fácil para ellos, porque “clic”, dos teclas, y saben si estás empadronado o no. Porque tienes un nombre, un documento y más si estás dentro de los inmigrantes, pues están legales, en el caso de mi familia.” (PME_1)

Na mesma liña, **PME_5** critica a mesma cuestión respecto ó empadramento, e tamén critica a excesiva burocracia e a dificultade de reunir toda a documentación que solicitan os servizos sociais. Pon de manifesto que se pida documentación como os extractos bancarios cada poucos meses, por exemplo. Tamén expón o medo a estar durante períodos de tempo sen prestación ou axudas polo tempo que tardan en resolverse os expedientes:

“Si no, pues lo tengo que volver a solicitar. Pero ahí viene otra vez el miedo. Porque tienes que volverlo a solicitar. Entonces van pasando meses, van pasando meses. Porque es lo que yo digo. Ellos saben que uno está en la misma situación.”

O exposto por esta informante chave ten relación co fenómeno da *trampa da pobreza*, un desincentivo á participación laboral das persoas receptoras de prestacións polo feito de que a contía máxima da prestación se vexa reducida de forma directamente proporcional aos ingresos salariais obtidos (Zalakain Hernández, 2021). Neste fenómeno tamén son relevantes os tempos de agarda para reactivar certas prestación ou axudas.

PME_6 tamén amosa certa crítica cos trámites burocráticos esixidos:

“Es una ironía, porque de pronto te están ofreciendo o posibilitando una ayuda y tú dices “la necesito, pero ya”. Pero de ahí ya entra a correr la burocracia de todo el trámite. Entonces, cuando tú logras eso, no es que no lo necesites, pero ya no era la urgencia que tenías en ese momento. (...) el gobierno te ofrece o el Estado te ofrece algo, como que te va a ayudar. Pero creo que es un poco para que quede el escaparate te va a ayudar, pero no, porque te cansan, te hartan o ya ni vas porque ya sabes que no.” (PME_6)

4.4.4. Tempos de agarda

Para algunhas informantes chave como **PME_1**, **PME_2**, **PME_4** e **PME_6**, a pandemia supuxo unha transformación no modelo de xestión de citas e nos tempos de atención. Isto supuxo que os tempos de agarda se incrementasen e o acceso ós servizos sociais se vise

obstaculizado por un sistema de cita previa que non axuda a resolver axilmente certas necesidades.

PME_4 indica que no seu caso persoal non tivo problemas deste tipo, pero coñece persoas que si o están a sufrir.

“...tengo algunas amigas que se quejan mucho, que están esperando sin saber nada, tienen citas muy largas y que no les atienden como se debe. (...) Pero sí, para mí han sido realmente muy rápidos y tal.” (PME_4)

PME_6 indica que os tempos de agarda son *“eternamente largos, pero eternamente largos. Y por lo general ese tipo de trámite uno necesita que salga urgente, porque es prioritario, lo necesitas ya.”* Tamén comenta que cando ela tivo que facer uso dos servizos sociais hai décadas, só tivo que esperar dous ou tres días a ser atendida.

Tanto **PME_3** como **PME_4** non tiveron grandes tempos de agarda, e isto pode ser debido a que **PME_3** atopábase nun proceso de desafiuzamento e **PME_4** é vítima de violencia de xénero, polo que os seus procesos se aceleraban polas características especiais dos seus casos.

No caso de **PME_7**, indica que tivo un mes de agarda para ser atendido polos servizos sociais, pero o xustifica pola situación de saturación por exceso de traballo que teñen.

4.5. Aspectos positivos sobre os servizos sociais

Para **PME_1**, na actualidade non pode dar aspectos positivos sobre os servizos sociais. Engade *“cuando me entero de un caso que está tratando una ONG es justamente por la falta que ha tenido el ayuntamiento de no atender debidamente a esas personas.”*

Tanto **PME_2** como **PME_7** indican que sempre tiveron boas experiencias cos servizos sociais comunitarios. No caso de **PME_4**, considera que teñen boas intencións, pero

moitas limitacións para actuar: *“Están ayudando a mucha gente, hacen lo que pueden. Ayudarte mucho, mucho, tampoco pueden, pero están haciendo lo posible.”*

PME_3 non ve aspectos positivos:

“pues, sinceramente no, vea por donde lo vea. Es que siempre llegas al mismo lugar. Llegas a lo mismo. (...) O sea, no te compensa ponerte en contacto con una trabajadora social porque sabes que vas a estar más controlada. Vas a estar más controlado o vas a tener a tu hijo más controlado, entonces realmente no te compensa.” (PME_3)

4.6. Aspectos a mellorar nos servizos sociais

Para **PME_1**, un aspecto a mellorar é que as traballadoras e traballadores sociais *“tengan en cuenta que la persona que está delante está necesitando ayuda y que no va allí porque no tenía nada más que hacer y se aburría. Que realmente necesita ayuda.”*

PME_2, **PME_4** e **PME_3** consideran que se deben reducir os tempos de agarda para que a atención sexa máis axil. Ademais, **PME_3** amosa un descontento considerable co desempeño profesional do persoal dos servizos sociais, indicando que hai que *“quitarle mucho poder que tienen... (...) Tienen muchos poderes para hacer muchos informes según su criterio.”*

PME_4 tamén indica que o persoal debe estar máis dispoñible e valorar mellor as prioridades na atención, atendendo antes aqueles casos que precisen unha intervención máis rápida polas características do caso.

PME_5 remarca a necesidade de mellorar o trato por parte dalgunhas persoa que forman parte dos equipos técnicos:

“...tendrían que darles un toque, como un toque de atención a que tuviera más sensibilidad humana. A mí me parece que les falta sensibilidad humana. A mí. Porque me ha tocado. Porque nunca en mi vida he llorado, como he llorado estas últimas veces con estas personas que tengo. Nunca me hicieron llorar. Yo no soy

una persona de lágrima fácil, pero cuando estoy pidiendo por mis derechos, sé por qué los puedo pedir. Y estas personas me han hecho llorar.” (PME_5)

PEM_6, visibiliza a falta de políticas sociais de vivenda para solucionar este problema crecente.

*“Yo creo que fundamentalmente para el inmigrante es el tema de la vivienda. Fundamentalmente la vivienda. Y luego de la vivienda, bueno, a ver, no que te den una vivienda, pero que te sea accesible alquilar una vivienda... (...) ...**dicen que el que no vive algo, no se puede poner en su lugar, no lo puede entender. Hay que vivirlo para entenderlo.**”*

PEM_7 sinala como un aspecto a mellorar a necesidade de repetir a súa historia persoal en varias ocasións para ser atendido: *“Donde quiera que vayas, pues tienes que explicar todo lo que pasaste, todo eso. **Se vuelve monótono, digamos.**”*

4.7. Terceiro sector e outros actores implicados

Neste apartado abórdase o papel que xoga o terceiro sector (ONG, asociacións, outros grupos formais ou informais) e outros actores que interactúan coas persoas migrantes como a Oficina de Estranxeiría ou a Policía Nacional.

PME_1 fala sobre a importancia das ONG para cubrir necesidades ás que non son capaces de dar resposta desde os servizos sociais:

*“...me parece que la carencia sigue siendo muy grande porque, por ejemplo, hay varias ONG ahora, porque cuando yo vine había una. **Ahora hay varias que están supliendo el trabajo de los servicios sociales del ayuntamiento. (...) ...en muchos aspectos me da la sensación que la política del Ayuntamiento es ‘total, nos descansamos porque ellos pueden’.**” (PME_1)*

PME_3 vai máis alá e profundiza no seu descontento cos servizos sociais, amosando moita gratitude polo traballo feito pola entidade SOS Racismo.

PME_5 e **PME_6** coinciden co expresado anteriormente e indica que o terceiro sector substitúe o traballo que deberían facer os servizos sociais.

Respecto á valoración das entidades do terceiro sector, existe case unanimidade nas respostas en valorar moi positivamente a súa acción. Sobre a Oficina de Estranxeiría e a Policía Nacional hai opinións diversas. Algunhas das informantes comentan problemas na atención na Oficina de Estranxeiría. Por exemplo, **PME_1** comenta:

*“Yo recuerdo que cuando extranjería era en la Calle Real, **había una mujer que tenía la mala costumbre de tirar para atrás. Siempre te faltaba un papel, aunque llevaras todo. Siempre te faltaba un papel. Esa mujer era famosa, por eso. Porque si la agarrabas mal, chau. Volvías sin nada.**”* (PME_1)

PME_2 expresa que, nada máis chegar a Coruña, tivo que ir a Estranxeiría e tivo problemas para comunicarse co persoal de Estranxeiría porque non falaban inglés. Apunta que despois conseguiron un tradutor para facer esas xestións.

Por último, **PME_6** tamén indica que, na súa vivencia persoal, o trato ofrecido por parte da Oficina de Estranxeiría é moi deficiente:

*“Mira, Rodrigo, yo lo sufrí tanto a Extranjería. Tanto, tanto. Que tú no sabes. **Muy mala atención. Despectivamente. Denigrante. Denigran. Es que te sentís una pobre persona que está... Oiga, no puede ser así. Es una falta de respeto al ser humano.*** (PME_6)

No caso da Policía Nacional, en xeral hai boas opinións. **PME_3** manifesta un trato diferenciado entre a atención para trámites relacionados co DNI e os trámites de documentos para persoas estranxeiras:

*“**Porque si tú vas a hacer el DNI, que yo voy, a mí nadie me grita, pero si tú vas a Extranjería a todo el mundo le gritan. Es que no quiero ser maleducada, pero si me grita, yo también puedo gritar. Ahí te sientes como extranjero. Ahí en este momento de cambiar el DNI, te sientes extranjero.**”* (PME_3)

4.8. Valoración por parte do persoal técnico

4.8.1. Cobertura de necesidades

Ante a pregunta “os servizos sociais son capaces de resolver as necesidades que presentan as persoas migrantes?”, as informantes chave amosan puntos de vista relativamente similares. TSC_1 apunta que nos servizos sociais “...*existe un desborde moi grande e non están preparados, nin de broma*”. Tamén comenta que o perfil das persoas migrantes cambiou, xa que antes era máis común ver a homes novos que migraban sós en primeiro lugar para despois reagrupar a familia. Na actualidade, indica que están a chegar familias completas cunhas necesidades máis complexas de resolver. Entre esas necesidades, atópase o acceso á vivenda:

“Os servizos sociais públicos comunitarios non teñen capacidade de resposta e de solución desa demanda, que moitas veces é de vivenda. (...) apenas hai establecementos nos que poder aloxar a familias con menores a cargo. É que non hai, practicamente. Eu creo que si que é necesario reformular todo iso e hai que innovar, sobre todo, e darlle unha volta a como o sistema está organizado.”
(TSC_1)

TSC_1 tamén reflexiona sobre as expectativas que amosan certas persoas cando chegan ó país. Considera que a información coa contan antes de chegar non está axustada á realidade, polo que non esperan que poidan ter que estar meses ou anos agardando para ter un permiso de traballo. Unha vez as expectativas que traían desaparecen, acoden ós servizos sociais:

“Ás veces teño a impresión de que xa unha vez que fracasou esa expectativa, veñen ós servizos sociais pensando seguramente que esa expectativa fracasou, pero agora aquí lle van dar unha resposta básica a esta situación. Por desgracia, claro, as expectativas rebaixámolas.” (TSC_1)

ESE_1 tamén considera que os servizos sociais non son capaces de dar unha resposta áxil e efectiva ás necesidades da poboación migrante porque os servizos sociais teñen uns protocolos e normas estritas. A técnica critica os requisitos solicitados para acceder a certas prestacións como a Renda Social Municipal, xa que “*de primeras tienes que llevar*

seis meses empadronado. Además de cumplir el requisito del padrón, necesitas tener un contrato de alquiler, que muchas veces es imposible.”

ESE_1 di ser consciente da saturación dos servizos sociais pola alta carga de traballo que teñen, pero *“se podría hacer mucho más de lo que se está haciendo.”*

4.8.2. Obstáculos no acceso ós servizos sociais

TSC_1 indica que a falta de acceso ou os obstáculos que se presentan ás persoas migrantes no acceso ós servizos sociais teñen varias causas. Pode ser porque a persoa non o precise, porque xa ten unha rede de apoio, tanto de individuais como de organizacións do terceiro sector. A informante indica que *“...tamén pode pasar que teñan a primeira entrevista, que as expectativas que tiñan non se cumbran e digan ‘no me interesa, me busco la vida por donde sea, porque veo que esto tiene poca utilidad o no me va a ofrecer ninguna solución’.”*

Consultando se o feito de estar en situación irregular pode supoñer un motivo de non acceso, TSC_1 indica que hai persoas que si teñen ese temor, como por exemplo na poboación africana. En cambio, non nota ese recelo entre as persoas de orixe colombiana ou venezolana.

Na mesma liña, ESE_1 explica que si existe un medo por parte das persoas en situación irregular a acceder ós servizos sociais. Tamén comenta que a barreira do idioma e a barreira dixital son outros motivos:

“El hecho de conseguir la cita ya en servicios sociales, que tiene que ser o por vía telefónica o a través de la web del Ayuntamiento, y ahí ya está la barrera idiomática y la barrera de la alfabetización digital. No todo el mundo sabe conseguir esas citas.” (ESE_1)

As barreiras de acceso comentadas por ESE_1, especialmente no relativo á solicitude de citas, son cuestións tamén comentadas polas persoas migrantes entrevistadas.

4.8.3. Tempos de agarda

Outra das cuestións tratadas coas persoas migrantes son os tempos de agarda para acceder ós servizos sociais e resolver as necesidades que presentaban. A este respecto, TSC_1 indica que os tempos de agarda van depender moito da zona de residencia e o momento do ano, en función do nivel de saturación dos equipos de servizos sociais comunitarios desas zonas. Indica que os tempos poden ir desde quince días ata tres meses. Con todo, en casos de urxencia priorízase a atención.

ESE_1 amosa unha visión negativa sobre os tempos de agarda. Comenta, en base á súa experiencia acompañando a persoas usuarias dos servizos sociais que o tempo medio de agarda é entre un mes e mes e medio *“eso en el mejor de los casos.”* Tamén comenta que as primeiras cita son de valoración, polo que *“...de ahí no salen con nada. Y si tienen la suerte de que ya les vayan a tramitar algo, salen con una hoja donde deben de reunir toda la documentación...”* Para ESE_1 *“suelen ser unos tiempos larguísimos, o sea, para casi todas las prestaciones.”*

4.8.4. Terceiro sector

TSC_1 comenta que falta coordinación entre as administracións e o terceiro sector. A informante chave indica que ten a impresión de que *“a Comunidade Autónoma, neste caso a Xunta de Galicia, ou o Estado, como que non teñen a implicación suficiente en querer abordar realmente esta problemática.”*

TSC_1 tamén indica que as entidades do terceiro sector chegan a capas da poboación migrante ás que non chegan os servizos sociais comunitarios. Entre elas, as persoas en situación administrativa irregular, *“xa que a gran maioría das axudas públicas e recursos públicos teñen como requisito estar en situación legal en España. Así limitanse moitísimo as posibilidades de cubrir segundo que cousas. As entidades do terceiro sector teñen a vantaxe de que non están limitadas nese aspecto.”*

A este respecto, ESE_1 expresa a importancia do terceiro sector, xa que indica que están cubrindo unha inmensa parte do traballo que deberían estar facendo os servizos sociais comunitarios. Desde o terceiro sector fan acompañamentos e mediacións que desde os servizos sociais non son capaces polos tempos que manexan:

*“...apoyar, cubrir todos los formularios, apoyar en la búsqueda de esa documentación que necesitan, mediar con el propietario de la vivienda para que los dejen empadronarse o para hacer el contrato, que lo estamos haciendo nosotros. Incluso acompañamos a los centros de salud cuando no los dejan solicitar la asistencia sanitaria, porque sí, **porque el funcionario de turno decide que no tiene derecho.**” (ESE_1)*

Relacionado co mencionado por ESE_1 respecto ó acceso á sanidade, Aguilar Hendrickson (2014), indica que a discrecionalidade non só supón unha devaluación da cidadanía das persoas usuarias, xa que en moitas ocasións estas persoas non coñecen os criterios empregados para tomar as decisións e non as poden impugnar. Ademais, indica que as profesionais dos servizos sociais convértense en decisoras sobre o acceso ou non das persoas usuarias a servizos e a prestacións para cubrir as súas necesidades básicas.

4.8.5. Aspectos a mellorar nos servizos sociais

TSC_1 pon o foco na vulnerabilidade que amosan as persoas en situación irregular, e que desde as administracións debería facerse máis: *“...**me parece un pouco hipócrita ser conscientes de que temos aquí un montón de cidadáns que levando aquí a súa vida, que están no que se chama situación irregular.*** A informante chave indica que é necesario facilitar a obtención do permiso de traballo para que poidan ter un emprego e non depender dos servizos sociais. Indica que senón, terase que dar algún tipo de cobertura social, porque senón *“**estás xerando unhas bolsas de exclusión social nas localidades que non sei cara onde nos vai a conducir como sociedade todo isto.**”*

ESE_1 dá a súa opinión sobre os aspectos a mellorar. Menciona os tempos de agarda entre citas e de resolución das solicitudes. Tamén considera que debe existir unha maior implicación por parte do persoal dos servizos sociais comunitarios: *“...**que sean como un referente de apoio para la integración y demás. Yo creo que la gente los ve como un tramitador de ayudas y el feeling lo generan con el tercer sector.**”* Para xerar ese vínculo entre persoas usuarias e profesionais, considera que deberían ter máis citas e con menos espazo entre citas. Por último, tamén considera que deberían existir máis aulas e lingua castelá e de alfabetización dixital ás que poidan acceder en calquera momento, tanto na chegada ou xa establecidas na cidade.

Os aspectos a mellorar nos servizos sociais indicados polas profesionais son diversos pero coincidentes nos aspectos a mellorar expresados polas persoas migrantes entrevistadas. Algunhas destas melloras pasan por reformas complexas como é a Lei de Estranxeiría española. Outras, son cuestións de orde meramente económica e que se poden resolver con maior inversión e reorganización do xa existente.

Cómpre resaltar que as mellores opinións sobre os servizos sociais comunitarios proveñen de homes sen responsabilidades familiares. En cambio, as maiores críticas sobre o seu funcionamento proveñen de mulleres, tanto de aquelas que teñen familia nuclear como monomarental. Isto pode entenderse polo rol que exercen as mulleres de cuidadoras, asumindo as responsabilidades de relacionarse cos servizos sociais e o terceiro sector para sacar adiante á familia.

Os eixos xénero, idade, situación familiar e situación administrativa conflúen para configurar diferentes situacións de vulnerabilidade que se deben sumar ás condicións de vulnerabilidade propias do feito de ser unha persoa migrante.

De todo o expresado polas informantes chave nas entrevistas, extráense as seguintes conclusións.

5. Conclusións

Trala análise dos resultados das entrevistas, despréndense as seguintes conclusións:

- O sistema de protección social **non é capaz de dar resposta de forma efectiva ás necesidades** que presenta a poboación migrante. A vivenda, a garantía de ingresos, o emprego se configuran como as principais necesidades que amosa a poboación migrante, e son aspectos que durante as entrevistas aparecen como necesidades non resoltas en moitos casos. A falta de vontade política, e polo tanto de medios, tanto económicos como humanos nos servizos sociais comunitarios, fai que na Coruña, e en xeral en todo o Reino de España, a poboación migrante se atope nunha situación de desvantaxe. En contraposición, o terceiro sector se asenta como un elemento de redución desa desvantaxe polo feito cubrir parte das necesidades que presenta a poboación migrante

- Cómpre levar a cabo unha **reorganización dos servizos sociais** comunitarios para dar resposta ás necesidades da poboación migrante. É necesaria unha maior flexibilidade na atención, unha redución dos tempos de agarda e unha simplificación dos trámites administrativos para acceder a axudas e prestacións.
- É necesaria unha **reforma profunda da Lei de Estranxeiría** para evitar o fenómeno da migración a dúas velocidades. Tal e como expresa Montagut (2014), *“non se pode concibir unha democracia auténtica se unha parte da poboación se atopa formalmente excluída do seu status político e xurídico”*. Se o feito de ser unha persoa migrante en situación regular implica factores de vulnerabilidade, quen está en situación administrativa irregular ten unha dobre barreira que imposibilita o dereito a unha vida digna.
- É necesaria unha **mellora na atención** brindada polos servizos sociais comunitarios e outros actores como a Oficina de Estranxeiría ou a Policía Nacional. Cómpre revisar e cuestionar o trato que dan algunha profesionais na atención ás persoas migrantes. Sería interesante xerar un sistema de avaliación da calidade na atención, no que as persoas usuarias poidan participar activamente. Para que mellore a atención, é necesaria formación específica en migracións para o traballo con este colectivo. Tamén é necesaria a inclusión de figuras como tradutoras ou mediadoras interculturais nos servizos sociais comunitarios para garantir unha boa atención. Por último, faise necesario dar importancia á intimidade das persoas en ámbitos como o dos servizos sociais, xa que os motivos de acceso a estes son materia sensible e ten que ser tratado coa máxima delicadeza e respecto.
- **O terceiro sector establécese como un actor moi relevante** no sistema de protección social na cidade da Coruña. As ONG e asociacións en moitas ocasións cobren aquelas necesidades que os servizos sociais comunitarios non son capaces de cubrir, por falta de medios ou por tempos de agarda moi prolongados.
- É moi relevante a **importancia da rede de apoio** no inicio dun proxecto migratorio. Os factores de vulnerabilidade que presentan as persoas migrantes teñen que establecer as bases para que o Concello da Coruña estableza plans de

desenvolvemento comunitario, co obxectivo de previr os motivos polos que acceden as persoas migrantes ós servizos sociais comunitarios.

- **A falta de políticas de vivenda** por parte das Administracións, especialmente por parte da Xunta de Galicia e o Concello da Coruña. A vivenda é un dos motivos que máis consultas xera nos servizos sociais, xa que tanto a falta dela ou o risco de perdela son de importancia vital para as persoas migrantes e a poboación en xeral. A falta de vivendas de titularidade pública e programas de alugueiro fan que esta necesidade non se vexa cuberta nunha gran maioría de casos.

5.1. Propostas de mellora

A modo de proposta de mellora fago as seguintes propostas:

- **Escoitar ós equipos profesionais** dos servizos sociais e recoller as súas demandas e propostas para que poidan exercer o seu traballo nunhas condición que sexa beneficiosas tanto para elas como para a cidadanía en xeral.
- **Poñer no centro ás persoas usuarias.** Escoitalas, respectalas e educalas no coñecemento dos seus dereitos como persoas residentes na cidade da Coruña.
- **Innovar.** Tomar nota de exemplos de boas prácticas noutros concellos, replicar aqueles programas que melloren o sistema de protección social e melloren a eficiencia e a eficacia dos servizos sociais.
- **A incondicionalidade é o camiño.** Animar ós concellos, deputacións e comunidades autónomas a facer programas piloto de Renda Básica Universal para explorar a incondicionalidade nos sistemas de garantía de ingresos. Menos condicionalidade supón menos burocracia, maior aforro e máis liberdade para as persoas usuarias.

Para a elaboración deste Traballo de Fin de Mestrado atopáronse certos obstáculos. Sobre todo, o contacto coas persoas entrevistadas, especialmente se están en situación administrativa irregular. O medo a ser identificado ou identificada pode xerar

rexeitamento a compartir a historia vital. Tamén isto pode pasar porque falar sobre episodios vividos no pasado poden remover aqueles recordos de tempos de dificultades. Foi grazas ás entidades sociais da cidade que fun capaz de contactar con algunhas destas persoas.

Como aspectos positivos, podería falar da moi boa disposición amosada polas persoas participantes, ás cales quero agradecer enormemente o seu tempo e os seus relatos. O feito de ser unha persoa con presenza no movemento activista da cidade e certo coñecemento do tecido asociativo, me permitiu contactar coas informantes chave e poder entrevistalas. Tamén foi un reto contar coa persoa co perfil de profesional do traballo social polas reservas iniciais que presentaba, sobre todo polas posibles consecuencias que poida sufrir por poñer luz sobre certas disfuncións presentes nos servizos sociais comunitarios da maioría de concellos galegos.

Considero importante e necesario recalcar que este traballo non ten como obxectivo criticar o desempeño das profesionais dos servizos sociais comunitarios. Só está a reflectir o expresado polas persoas usuarias. Son consciente da importancia da súa labor dentro do sistema de protección social e todas as limitacións de todo tipo que teñen que afrontar para desenvolver o seu traballo correctamente. Sen elas e eles, A Coruña sería un sitio moito máis escuro.

Este traballo si busca sinalar as eivas existentes no desenvolvemento dos servizos sociais comunitarios para que, quen ostenta posicións de poder e de decisión poidan tomar nota e melloralos. Este traballo tamén quere remarcar as boas prácticas e aspectos positivos da súa intervención, os cales existen e deben ser recoñecidos.

Como educador social, son consciente da importancia do traballo e dedicación das profesionais dos servizos sociais. Tamén é fundamental establecer vínculos positivos coas persoas usuarias, co obxectivo de apoialas e acompañalas en procesos moi complicados. Cando falamos de protección social, só camiñando xuntas se chega a un bo destino.

6. Bibliografía e anexos

6.1. Bibliografía

- Aguilar Hendrickson, M. (2014). Hacia un replanteamiento de los servicios sociales en España. *Documentación Social*, 175, pp. 35-63.
- Alemán Bracho, C. e Soriano Miras, R. (2013). Servicios sociales e inmigración en tiempos de crisis económica. *Anuario CIDOB de la Inmigración*, pp. 89-114.
- Alemán Bracho, C. e Ramos Lorente, M. (2020). El Estado de Bienestar desde sus orígenes hasta los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” y el “Big Data”. En Alemán Bracho, C. (Coord.). *Políticas sociales: innovaciones y cambios* (pp. 97-117). Thomson Reuters/Editorial Aranzadi.
- Alemán Bracho, C. e Ramos Lorente, M. (2020). Política social y servicios sociales en España: desde la Transición hasta los “Objetivos de Desarrollo Sostenible” y la “Agenda 2030”. En Alemán Bracho, C. (Coord.). *Políticas sociales: innovaciones y cambios* (pp. 197-229). Thomson Reuters/Editorial Aranzadi.
- Casado Pérez, D. (2006). La construcción institucional de los servicios sociales en España. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, 34, pp. 15-27.
- Castel, R., Kessler, G., Merklen, D. e Murard, N. (2013). *Individuación, precariedad e inseguridad. ¿Desinstitucionalización del presente?*. Paidós.
- Concello da Coruña (2022). *Memoria de Xestión Municipal. Exercicio 2021*. Servizo de innovación e desenvolvemento tecnolóxico.
- Constitución española (BOE nº 311, de 29 de decembro de 1978).
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento (DOG nº 63, de 30 de marzo de 2012).
- DePalma, R., Fernández Suárez, B., Sánchez Bello, A. e Verdía Varela, V. (2018). *La integración sociocultural en Galicia*. Catarata.
- Farge Collazos, C. (2007). El Estado de bienestar. *Enfoques*, 19, 1-2, pp. 45-54.
- Fernández Suárez, B. (2018). *¿Quién gobierna? Políticas públicas e integración de inmigrantes en España*. Tirant lo Blanch.

González Rabanal, M. C. (2020). Génesis, expansión, crisis y retos del Estado del bienestar. En Alemán Bracho, C. (Coord.). *Políticas sociales: innovaciones y cambios* (pp. 197-229). Thomson Reuters/Editorial Aranzadi.

Hernández, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, pp. 187-210. Recuperado de <https://idus.us.es/handle/11441/36261>

Instituto Galego de Estatística (IGE) (2022). *Porcentaxe de poboación estranxeira, por sexo. Galicia, provincias, comarcas e concellos*. Instituto Galego de Estatística.

Instituto Galego de Estatística (IGE) (2023). *Censos de poboación. Padrón Municipal de Habitantes*. Instituto Galego de Estatística.

Instituto Nacional de Administración Pública (2021). *Los servicios sociales ante la pandemia: Los aprendizajes de la pandemia*. Monitor de Impacto de la Covid-19 sobre los Servicios Sociales. Informe Final. Instituto Nacional de Administración Pública. Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Instituto Nacional de Estadística (2022). *Estadística del Padrón Continuo. Datos provisionales a 1 de enero de 2022*. Instituto Nacional de Estadística.

Instituto Nacional de Estadística (2022). *Encuesta de Condiciones de Vida (ECV)*. Instituto Nacional de Estadística.

Kaen, C. I., e Lencina, I. (2017). Feminización de la pobreza: intervenciones posibles. *Revista Margen*, 87.

Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG nº 245 do 18 de decembro de 2008).

López González, B., Bernardo Suárez, A., Bermúdez Álvarez, L. M., Diez Fernández, C., Coca Rodríguez, R., e de Diego Álvarez, M. (2019). *Mujeres y Servicios Sociales*. infObservASS, 3 (Dossier temático Nº 4 CDSSA). Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias. Dirección General de Planificación, Ordenación e Innovación Social.

- Maldonado Valera, C., Martínez Pizarro, J. e Martínez, R. (2018). *Protección social y migración. Una mirada desde las vulnerabilidades a lo largo del ciclo de la migración y de la vida de las personas*. CEPAL.
- Martínez de Lizarrondo Artola, A. (2009). La integración de inmigrantes en España: el modelo patchwork. *Migraciones*, 26, 115-146.
- Millán Franco, M., e Gómez Jacinto, L. (2016). Perfil Sociodemográfico y necesidades sociales de la población extranjera en Andalucía. En Carbonero, D., Raya, E., Caparrós, N. y Gimeno, C. (Coords) (2016). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de La Rioja.
- Ministerio de Dereitos Sociais e Axenda 2030 (2021). *Memoria del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (S.I.U.S.S.) Año 2020*. Subdirección General de Programas Sociales. Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales. Secretaría de Estado de Derechos Sociales.
- Montagud, X. e Torres, F. (2002). Inmigración y servicios sociales. Entre el estereotipo y la realidad. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 6.
- Montagut, T. (2014). *Política social: una introducción*. Ariel.
- Moreno, L., e Sarasa, S. (1993). Génesis y desarrollo del Estado del Bienestar en España. *Revista Internacional de Sociología*, 6, pp. 27-69.
- Navarro, V. e Quiroga, Á. (2004). Políticas de Estado de Bienestar para la equidad. *Gaceta Sanitaria*, 18(S1), 147-157.
- Pinyol-Jiménez, G. (2021). Dinámicas migratorias, espacios multiculturales y retos multinivel. En Gomá, R. e Ubasart, G. (Coords.), *Vidas en transición. (Re)construir la ciudadanía social* (pp. 74-89). Tecnos.
- Presno Linera, M. Á. (2022). La vulnerabilidad. En P. Favieres (Coord.), *Igualdad de trato y no discriminación: discurso de odio y delito de odio hacia la población migrante y refugiada* (pp. 30-53). Universidad de Oviedo.
- Rendueles, C. (2020). *Contra la igualdad de oportunidades. Un panfleto igualitarista*. Seix Barral.

Ruano de la Fuente, J.M. (2021). Challenges of Immigrant Integration in Spanish Local Governments. En Franzke, J. e Ruano de la Fuente, J.M. (eds.). *Local Integration of Migrants Policy. European Experiences and Challenges*. (pp. 245-260). Palgrave Studies in Sub-National Governance. Palgrave McMillan.

Rondón, L. (2004). El educador social en los servicios sociales. En Lirio, J. (coord.). *La metodología en educación social. Recorrido por diferentes ámbitos profesionales*. (pp. 231-251). Dykinson.

Zalakain Hernández, J. (2021). Mecanismos para la prevención de la trampa de la pobreza en los modelos de garantía de rentas. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 39(2), pp. 259-282.

6.2. Anexos

6.2.1. Cuestionario persoas migrantes

- Cando chegaches á Coruña, tiñas algún tipo de rede? (Familiar, amizades, nacionalidade...?)
- Cal foi o teu primeiro contacto cos servizos sociais do Concello da Coruña?
- Anteriormente fuches usuaria/o dos servizos sociais noutro concello?
- Por que motivo estableciches contacto cos servizos sociais?
- Canto tempo tardaron en atenderte desde o momento que solicitaches a cita?
- Tiveches que explicar a túa situación a máis dunha persoa durante o teu proceso?
- Os servizos sociais foron capaces de solucionar o problema que tiñas cando solicitaches a súa atención?
- Estás satisfeita/o coa atención prestada polos servizos sociais?
- Consideras que o tempo que se tardan en resolver os problemas que presenta a cidadanía é razoable?
- Que opinión tes sobre os trámites burocráticos vinculados á solicitude dalgunhas axudas e prestacións?
- Consideras adecuados os espazos de atención dos servizos sociais?
- Que aspectos consideras que se poden mellorar nos servizos sociais do Concello da Coruña?
- Que aspectos dos servizos sociais do Concello da Coruña consideras positivos?
- Que opinas sobre o desempeño profesional do persoal dos servizos sociais do Concello da Coruña?
- Acudiches a outras entidades como ONGs para intentar resolver a túa problemática?
- Que opinas sobre o trato que brindan entidades como a Oficina de Estranxeiría ou a Policía Nacional?

6.2.2. Cuestionario profesional dos servizos sociais

- Cales son as principais necesidades que amosan as persoas migrantes cando chegan ós servizos sociais comunitarios?
- En que situación administrativa se atopan as persoas que acceden ós servizos sociais? Saberías dar unha porcentaxe aproximada de cada caso?
- Canto é o tempo medio de agarda para obter unha cita nos servizos sociais? E de resolución das problemáticas que amosan as persoas usuarias?
- Consideras que existen obstáculos para o acceso ós servizos sociais das persoas migrantes? De ser así, cales son?
- A organización dos servizos sociais está preparada para abordar todas as necesidades que ten a cidadanía dunha forma áxil e resolutive? E outros actores do sistema de protección social? (UAMI, Xunta de Galicia, Estado, Estranxeiría, Policía...)
- Os concellos están a facer todo o posible para atender á poboación migrante dunha forma adecuada?
- Existen diferenzas na atención cara ás persoas migrantes en relación ás persoas autóctonas?
- Os servizos sociais comunitarios soen derivar a entidades do terceiro sector para cubrir aquelas necesidades que os SSSS non poden cubrir? Se é así, a que tipo de entidades?
- Existe o racismo institucional, que prexudica á poboación migrante no acceso ós servizos sociais?
- Que aspectos consideras positivos dos servizos sociais?
- Que aspectos mellorarías dos servizos sociais?

6.2.3. Cuestionario profesional terceiro sector

- Que perfil atendedes na vosa entidade?
- Que servizos ofreceades?
- Das persoas que atendedes, que porcentaxe están en situación irregular? que porcentaxe son solicitantes de protección internacional?
- Que necesidades teñen as persoas que atendedes na vosa entidade?
- Consideras que os servizos sociais son capaces de resolver as problemáticas e necesidades que teñen as persoas usuarias?
- Consideras que existen obstáculos para que as persoas migrantes poidan acceder aos servizos sociais? O feito de estar en situación administrativa irregular pode ser un deles? Por que?
- Na túa experiencia acompañando a persoas usuarias dos servizos sociais, son áxiles á hora de dar cita? E para resolver os problemas que teñen as persoas usuarias?
- Os servizos sociais comunitarios adoitan derivar a entidades como SOS Racismo cando non son capaces de resolver todas as necesidades das persoas usuarias? O terceiro sector está a cubrir unha parte da intervención que deberían facer os servizos sociais públicos?
- Consideras que os servizos sociais están a facer todo o posible para resolver as problemáticas que presenta a poboación migrante?
- Existen diferenzas á hora de atender a unha persoa migrante en relación a unha persoa autóctona?
- Como valoras o desempeño profesional do persoal dos servizos sociais do Concello da Coruña?
- Existe o racismo institucional? Como afecta á poboación migrante á hora de acceder aos servizos sociais?
- Que aspectos consideras positivos dos servizos sociais?
- Que aspectos mellorarías dos servizos sociais?
- Falemos doutros actores relevantes no sistema de protección social. Que valoración fas sobre a UAMI, a Oficina de Estranxeiría ou a Policía Nacional?

6.2.4. Transcripción entrevista a PME_1

Informante chave	PME_1
Sexo	Muller
Idade	73 anos
Orixe	Uruguai
Situación familiar	Divorciada. 3 fillos.
Situación laboral	Xubilada
Ano de chegada a España	2002
Situación administrativa	Nacionalidade española

- **Muchas gracias por cederme tu tiempo para esta entrevista. Necesitaría hacer una pequeña caracterización sociodemográfica. ¿Cuál es tu edad, si la quieres decir?**
- 73 para 74.

- **¿Sexo?**
- Femenino.

- **¿Lugar de nacimiento?**
- Montevideo, Uruguay.

- **¿Situación familiar?**
- Divorciada, tres hijos.

- **¿Situación laboral?**
- Pensionista retirada.

- **¿Situación administrativa actual?**
- Totalmente regularizada, con DNI.

- **Cuando llegaste a Coruña, ¿tenías algún tipo de red familiar, amistades o, por ejemplo, gente de la misma nacionalidad?**

- No, en realidad yo no llegué a Coruña en un principio. Llegué al pueblo de Ordes, donde no tenía ningún tipo de red, nada. Allí estaba mi marido, en aquel entonces, que ya había llegado antes. Llegué con mis tres hijos. Uno era adulto y dos adolescentes.

- **¿Te acuerdas del año en el que llegaste a Ordes?**
- En el 2002.

- **¿Cuál era tu situación administrativa cuando llegaste?**
- Era legal, porque tenía nacionalidad italiana. Mis hijos y yo. Mi marido no. Mi marido estaba ilegal.

- **Como decías, viniste con tus hijas.**
- Una hija y un hijo adolescentes y un hijo adulto.

- **¿Y por qué motivo decidiste emigrar?**
- Bueno, en ese momento lo que estaba mal, muy mal, muy mal, muy mal. Y decidimos en aquel momento que a lo mejor podíamos intentar mejorar la calidad de vida, más que nada para los hijos.

- **¿Y por qué decidiste asentarte en Galicia y no en otro punto del estado?**
- Fue un accidente, porque a mí me hubiera gustado ir para Canarias. Pero accidentalmente a mi marido le ofrecieron un trabajo para mí en Ordes. O sea que cambiamos todo y vine directamente a Ordes y a los tres días comencé a trabajar en una fábrica.

- **¿Y cómo fue esa llegada a Galicia? ¿Qué problemas tuviste? ¿Fue fácil encontrar trabajo, una vivienda?**
- Cuando llegué a la vivienda ya la tenía alquilada mi marido porque el dueño de la fábrica, que me ofreció el trabajo, lo había ayudado a alquilar un piso. O sea, que eso lo tenía solucionado. Lo que fue muy difícil en mi vida como inmigrante fue la situación que vivieron mis hijos.

- **El cambio, ¿cómo lo vivieron tus hijos?**
- El cambio cultural, esto de que venimos a España y es la madre patria y todo lo demás. Está bien que igual influyó un poco el tema de que llegamos a un pueblito y veníamos de una ciudad capital. Pero el choque para ellos fue muy grande que luego a mayores trajo consecuencias.

- **Cuando llegasteis, ¿alguien os echó una mano?**
- Bueno, el dueño de la fábrica siempre nos atendió bien. A mí me atendieron siempre muy bien. A ver, los dueños me trataron muy bien. El problema fue mío en el entorno, digamos, laboral, pero con las empleadas, no con los dueños.

- **¿Hubo algún otro tipo de entidad que os facilitase la llegada? A lo mejor otras personas uruguayas que viviesen en Ordes, alguna ONG, alguna iglesia...**
- Bueno, en ese momento estando en Ordes sí había un matrimonio uruguayo que la verdad que sí, que nos abrieron su casa y su corazón también. Y luego a mayores el ayuntamiento fomentaba mucho que los inmigrantes que estaban llegando, muchísimos argentinos y uruguayos más que nada al pueblo, fomentaba mucho el asociacionismo. Entonces ahí antes del año ya habíamos armado una asociación de inmigrantes, armada de puertas abiertas con el apoyo y el aval del ayuntamiento. Y una de las cosas que yo echo en falta en Coruña es que aquel pequeñísimo ayuntamiento puso a poco tiempo de haber llegado, tres o cuatro meses, una oficina para los inmigrantes con atención psicológica. Tenían dos psicólogos, una chica y un chico, y atendían gratuitamente a los inmigrantes. A mí eso, hasta hoy, es una carencia que he notado en Coruña.

- **En esa época en la que estáis en Ordes, ¿tuvisteis que hacer uso de los servicios sociales en algún momento?**
- Bueno sí, iba a Santiago, pues allí me enteré de que tenía una paga por hijos menores a cargo. Me atendieron muy bien, me correspondía Santiago y no Coruña porque están en la mitad del camino, pero la parte administrativa corresponde a Santiago. Recuerdo ir muchas veces a Santiago. No tenía ningún problema porque al tener la nacionalidad italiana tenía los mismos derechos que un español. Para mi marido era complicado conseguir un contrato de trabajo. De hecho, tuvo que

esperar más de un año, un año y medio, más o menos, hasta que hicimos la reagrupación y hasta el final le otorgaron el NIE como residente, como familiar de comunitario.

- **Y cuando me decías que ibas a Santiago, entiendo que ibas a la Xunta de Galicia, que era quien gestionaba esa prestación.**

- Sí, iba a la Xunta de Galicia.

- **¿Recuerdas cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales del Concello de Coruña?**

- Bueno, el primer contacto fue, pero no por forma personal, porque cuando llegué a Coruña, al mes y medio o dos meses estábamos montando una asociación de uruguayos, la primera que tuvimos acá en Coruña. Entonces nos fuimos a la UAMI, porque fuimos a Ecos Do Sur, que nos habían dicho que nos iban a asesorar y nos asesoraron muy bien. Nos mandaron a la UAMI y nos hicieron de enlace con los servicios sociales de Coruña. ¿Y esto por qué? Para nosotros tener información y poder asesorar a las personas que iban llegando, porque de eso se trataba la asociación en un principio, de colaborar en todo lo que podíamos con los recién llegados y darles toda la información precisa para que no tuvieran que andar saltando de un lado para el otro, porque en aquel momento llegaba muchísima gente que no tenía documentación legal.

- **¿Y a lo largo del tiempo has tenido que entrar en contacto otras veces con los servicios sociales?**

- Sí, muchas veces. Muchas veces porque yo siempre estuve trabajando y en determinado momento tuve un negocio propio, pero no me fue bien, entonces tuve que recurrir muchas veces antes de tener la edad de jubilación a solicitar determinadas ayudas. Y en general yo recuerdo que hasta... ¿qué te podría decir? No sé, igual hasta el 12 o hasta el 11, era bastante ágil todo. Y luego se enlenteció muchísimo. Luego tuvo un buen repunte, fue por el 15 o así. En cuanto a lo de ágil me refiero a no tener que estar una persona, como está sucediendo ahora, igual tres meses esperando una cita de atención de los servicios sociales cuando se supone que una persona si necesita, necesita lo más rápido posible. Claro, hay una

cosa que a veces, en algunos momentos a mí me hizo sentir un poco rara, un poco hasta mal, si *querés*, que era que era privilegiada yo, porque yo iba con un documento que me abría todas las puertas, a mí nadie me podía decir no. Y eso era una de las cosas que las vivía mientras estaban en las salas de espera, Porque yo con la experiencia de las asociaciones y todo lo que me iba enterando, que siempre me gustó saber las últimas novedades, igual estaba sentada en un grupo de siete u ocho personas y sabía que al menos ahí había cuatro que no les correspondía nada. Y eso te crea una situación de desánimo, de tristeza. Más que nada, que aparte cuando en aquella época, luego cambió un poco, cuando iba eran generalmente todos latinos los que estaban esperando, españoles muy poquititos.

- **Y recuerdas en alguna de esas visitas a los servicios sociales, ¿cuánto tardaban en atenderte desde el momento que solicitabas la cita hasta que efectivamente resolvían el problema?**

- La primera entrevista *ponele* que demoraban más de una semana. Lo que sí era engorroso en aquel tiempo, porque claro, había mucha gente para atender, era la espera en el lugar. Imagina que te citaban para las diez de la mañana y salías a las dos de la tarde. Sí, era ir a sentarte allí y esperar. Porque claro, que incluso en alguna época ni cita se solicitaba, igual estoy equivocada, pero ahora si hago memoria pienso que no se necesitaba cita, que ya ibas directamente, al menos cuando ya sabías quién era la persona que te atendía, yo creo que no necesitaba cita en algún momento. Lo de las citas vino más adelante después, que se terminó de concretar exactamente con el tema del COVID.

- **Y cuando ibas, ¿tenías que explicar tu situación a más de una persona durante el proceso?**

- Sí, me acuerdo de que, en aquella época, donde yo me atendía para solicitar la primera cita, digamos que era la de evaluación, donde te evalúan si te corresponde o no estar ahí, ¿no? Tenía que llenar una ficha. Recuerdo estar llenando una ficha en una oficina, digamos que era como la entrada ahí, y luego ellos me leían y asignaban la trabajadora o el trabajador social que correspondía. Me parece que más bien de acuerdo a la situación que tenías. Y supongo que también venía por el tema de la gente que no tenía documentación legal.

- **¿Tenías que explicar tu situación una primera vez a la persona que te atendía ahí en la puerta, y después otra vez a la trabajadora social que te asignaban?**
- Toda la historia, sí.

- **¿Los servicios sociales fueron capaces de solucionar el problema que tenías cuando solicitabas la atención?**
- Sí, en un 80% sí, siempre. Con más demora, menos demora, siempre. Ahora hace mucho tiempo que no los uso para mí. Los he usado para algún familiar y he salido un poco defraudada, un poco bastante defraudada. Y es que cuando digo ahora, quiere decir, de un año más o menos, un año hasta la fecha.

- **¿En algunas de esas atenciones te derivaron a otras entidades o servicios en la ciudad?**
- No.

- **¿Y te tramitaron algún tipo de prestación o ayuda?**
- A ver, en cuanto a las prestaciones, reitero el conocimiento que tenía yo, que iba adquiriendo de moverme también para otras personas, no solo para mí. Iba aprendiendo. Uno va aprendiendo. Así que en cuanto a las prestaciones que me iban correspondiendo, no, porque fueron muchas desde la oficina de empleo porque yo estaba trabajando. Así que cuando no era el paro, era otra cosa, y así sucesivamente. Entonces, en algún momento cuando las pedí, creo que fue por el 15 o así, los vales de alimentos. Y me los daban, ¿eh? Al mes y pico más o menos de haber hecho el trámite con la trabajadora social, me llegaba el sobre a casa con los vales. Esa era una cosa que ahora no sé si se está utilizando, pero es una cosa muy buena. Después hubo mucha gente que criticó eso porque decía que lo que pasa es que cuando la persona iba al supermercado se exponía al público, exponía su situación al público. Igual sí es cierto. Igual luego se habló, esto ya hace muchísimo menos tiempo, creo que lo hizo la Xunta, no sé, porque yo nunca obtuve eso, una tarjeta o algo así, pero no tengo ni idea de cómo funcionaba, porque yo eso no lo solicité. En realidad, siempre solicité cuando realmente la situación era complicada, más que nada que era cuando criaba a mis hijos, cuando

mis hijos dependían de mí, que me separé y toda esta historia. Entonces, ahí yo solicitaba mucha ayuda porque, claro, eran más para todo, para la vida y para vivir y para todo. Luego también, ya en otro período, que bueno, que yo tenía hijos trabajando, solicité una ayuda para arreglarme la boca y me la concedieron. Y ahora mismo la voy a volver a solicitar, pero no tengo idea si la siguen dando o no. Eso también estaba muy bien. Llevabas tres presupuestos de diferentes clínicas u odontólogos y ellos evaluaban qué cantidad de dinero te daban. Obviamente, te cubría más o menos un 70%, estaba muy bien. Pero ya te digo, hace muchos años de esto y no tengo idea si eso sigue, porque los vales de alimentos no tengo idea si siguen o no siguen.

- **¿Estás satisfecha con la atención prestada por los servicios sociales?**
- Años atrás, sí. Aunque sí sostengo lo de la carencia de, por ejemplo, pero esto sucede más que nada desde el 2019 en adelante, creo. No sé, de ir acompañando a personas o acompañando a familiares. Es más lento porque se solicita la cita. Entonces tú dices, “pero mira, es que es urgente”, y con suerte en un mes (te dan la cita). Piden un montón de cosas que me parece que hoy en día ya no son necesarias. Que te pida el empadronamiento una trabajadora social del ayuntamiento, me parece un absurdo. Porque es fácil para ellos, porque “clic”, dos teclas, y saben si estás empadronado o no. Porque tienes un nombre, un documento y más si estás dentro de los inmigrantes que están legales, en el caso de mi familia. Eso ya para mí es un absurdo, que tengas que presentarte con un empadronamiento. Por ejemplo, la Xunta de Galicia ahora ya no te pide el empadronamiento. En algunos documentos la Xunta te pregunta cuánto hace que estás empadronado, porque depende de lo que estés solicitando, entras en el cupo o no. Hay gente que se agobia muchísimo. Hay gente que no puede conseguir todo eso, muchísimo. El otro tema es la falta de ayuda real para la vivienda. Ya no solo de los inmigrantes, también de poblaciones carenciadas, que hay muchísimos hoy en día en la ciudad de Coruña, personas españolas y gallegas que tienen carencia. Carencia para poder pagar un alquiler. En una ciudad donde el alquiler más barato está siendo de 450 euros, más o menos promedio, que de golpe y porrazo te encuentras en un barrio como el que yo vivo, que el otro día la televisión lo catalogó de un barrio pobre. Es un barrio pobre. Donde se están restaurando los

edificios con la ayuda del ayuntamiento y en algunos casos de la Xunta de Galicia. Y donde esos edificios luego están siendo alquilados a 700 y pico de euros. Entonces, me parece que el tema vivienda, el ayuntamiento no lo ha tocado y es que es una gran carencia que tiene. Y ya no hablo solamente de este barrio pobre. De muchos barrios, la cantidad de locales vacíos comerciales que hay que no se van a llenar nunca más. Porque el hábito de las personas de compra ya es otro totalmente diferente. La persona compra en el barrio, en alguna tiendita de alimentos específica donde está el buen jamón y el buen queso, la tradición típica del gallego y el buen vino, en alguna tiendita de esas y luego compran los supermercados. Y todos los barrios tienen supermercados. Los negocios pequeñísimos ya no están. Las tiendas de ropa pasan exactamente lo mismo. Acá en el barrio hay algunas que luchan y luchan y luchan, y hace unos cuantos años que están. Y bueno, esperemos que sigan porque es el comercio local. Pero ya sabemos qué pasa con las tiendas de ropa. Entre las tiendas chinas y Marineda City ya está. Entonces desde los servicios sociales deben realmente hacer una evaluación de la situación de la persona a la que va a pedir una ayuda. En mi caso concreto sí tengo una pensión mínima. Yo pago un alquiler que si yo viviera sola me sobrarían 48 euros para vivir todo el mes. Y no le estoy pidiendo al ayuntamiento que me regale nada. Simplemente estoy pidiendo que de alguna manera la gente pueda pagar de alquiler un tanto por ciento de acuerdo con sus ingresos. Y eso ya tendría que ser una ley nacional. Ya no tendría que ser ni siquiera desde las comunidades y los ayuntamientos. Pero a mí me parece que la realidad de la población los que lo tienen que palpar son los ayuntamientos y los servicios sociales. Son esos los que tienen que saber realmente cuáles son las carencias que tiene la población.

- **Hablemos ahora sobre el hecho de que te pidan el padrón u otro tipo de documentación que igual no se debería pedir porque ya la administración tiene acceso a ella. ¿Qué opinión tienes sobre todos estos trámites burocráticos que van vinculados a la solicitud de algunas ayudas y prestaciones como puede ser la RISGA, vales de alimentos o cualquier otro tipo de ayuda?**

- A ver, ¿cómo te explico? Yo sé que las ayudas son necesarias. No sólo porque yo también las usé, que ahora muchísimo menos, pero sí que son necesarias porque me muevo en un ambiente donde conozco muchísima gente inmigrante. Entonces sé que son necesarias. Pero me parece que la carencia sigue siendo muy grande porque, por ejemplo, hay varias ONG ahora, porque cuando yo vine había una. Ahora hay varias que están supliendo el trabajo de los servicios sociales del ayuntamiento. En todos los sentidos lo están supliendo. En asesoramiento, en cursos, en metodología para la inserción real de las personas en la sociedad. Y también en ayuda económica en cuanto a bolsas de alimentos, por ejemplo. ¿Qué quiere decir eso? Que si la persona está siendo atendida por una, dos, tres, cuatro, cinco oficinas de ONG, ¿está quitando trabajo al ayuntamiento? ¿El ayuntamiento qué me puede decir? ¿Qué está sobrecargado? No, el ayuntamiento lo que está es mal administrado en el tema de los servicios sociales. Siempre decimos desde algunas ONG cuando nos reunimos, en realidad nosotros no tendríamos que estar. No tendríamos que estar para este tipo de servicios. No tendríamos que tener, por ejemplo, en una grande que hay tres psicólogos. No tendríamos que tener dos casas de acogida. Una para las mujeres de maltrato, que ahí están todas las mujeres que tienen, que sufren maltrato, no solamente las inmigrantes. No tendríamos que tener casas de acogida para los refugiados. No tendríamos que tener todos esos servicios. Que es cierto que esas ONG están subvencionadas, pero en su mayoría están subvencionadas por el Fondo Europeo, no por el ayuntamiento. La cantidad de dinero que invierten en esos proyectos que van directamente a la población inmigrante proviene del Fondo Europeo, no desde el ayuntamiento local. Entonces, ¿qué te diga? Para mí la carencia es grande. Y lo que sí me preocupa es que hemos cambiado de gobierno, entre comillas sigue siendo el mismo, pero bueno. Y de momento estoy esperando a septiembre. Ayer lo hablaba con dos personas que quieren remontar una asociación. Y les dije esto, esperemos hasta septiembre. Y en septiembre nos empezamos a ver, a investigar, a averiguar ahora cómo está esto y lo otro. Porque ahora estamos en agosto, está todo el mundo en vacaciones. Más bien en mi caso viene porque sé que no está funcionando nada mucho ahora en el ayuntamiento porque están con el tema de que ahora se han cambiado del gobierno. Y yo tengo un hecho concreto, que no te lo voy a mencionar, pero un hecho concreto, concreto, de un trámite que se hizo y que se

hizo involucrando al consulado de Uruguay hace unos cinco meses, al cual luego de tocar la puerta varias veces se respondió que se iba a solucionar ahora en este mes. Y ante la falta de comunicación se ha contestado al consulado de Uruguay, que como se ha cambiado el gobierno, ahora es que lo que se había aprobado anteriormente había que revisarlo. Pero lo más triste de todo es que quien aprobó la vez anterior sigue siendo la misma persona. Entonces eso pasa con todo. Y los servicios sociales, bueno, yo tengo cita para mañana después de muchísimo tiempo, como tanto tiempo que por haber estado mucho tiempo, la primera es telefónica, para mí, para mi persona, de forma personal. Vamos a ver cómo es, yo más que nada quiero preguntar determinadas cosas, si hay la ayuda que necesito o no la hay. Pero lo mío sigue siendo atención psicológica urgente y atención social, pero de verdad. Valorando, valorando a la persona que tienen delante, dándose cuenta de cuál es la situación, el entorno familiar de la persona, que eso es lo que te da la pauta de la real necesidad de las personas. Otro tema, un plan, un plan para las personas mayores pero que no sea el domingo ponerlos a bailar. Que no digo que esté mal, que bailar es muy sano, que a la gente mayor le gusta, otras cosas. Un trato más directo. Talleres. Yo asistí a un taller privado que lo dio una psicóloga para personas de la tercera edad, que estuvo fabuloso, porque cómo se abrían la gente mayor, hombres y mujeres, ¿eh? Hombres y mujeres, cómo se abrían a contar su día a día. Estábamos hablando en su gran mayoría de personas viudas y en su gran mayoría que estaban viviendo solas, sin sus hijos. Esas realidades, esa soledad no deseada. Eso es un trabajo para psicólogos y sociólogos.

- **¿Consideras adecuados los espacios de atención de los servicios sociales, los edificios, las oficinas, las salas de espera? ¿Están bien? ¿Podrían mejorar?**
- A ver, es de acuerdo con la espera. Yo creo que mal no están. Siempre hay un baño y generalmente siempre están limpios. No es una gran pulcritud, pero bueno, están limpios. Pero claro, si resulta que la hora de las nueve y media se juntó con la de las diez, con la de las diez y media, con la de las once, entonces ya estamos en un espacio que no, que hace tres horas que estamos acá. Y va llegando gente. Entonces volvemos al tema de reorganizarlos, de contratar más personas, no sé. Pero en cuanto a la parte física de los edificios, creo que para lo que es la ciudad

no está mal, no sé. Lo que está muy bien, y ahí cambia la historia, y a pesar de que el COVID ha cambiado la historia, es el edificio este nuevo de la Xunta.

– **¿Espazo Amizar?**

– Ese. Ese está muy bien. Está muy bien organizado y la atención es buena y rápida.

– **¿Qué aspectos consideras que se pueden mejorar en los servicios sociales del Concello de A Coruña?**

– Bueno, reitero lo mismo que ya te dije. Primero que nada, trabajadores sociales, que, de acuerdo, ya no a su formación, sino a un esquema de trabajo que se les tendrá que dar, tengan en cuenta que la persona que está delante está necesitando ayuda y que no va allí porque no tenía nada más que hacer y se aburría. Que realmente necesita ayuda. Y que, si la ayuda que ven que necesitan, después de una exhaustiva conversación, necesita de un profesional como un psicólogo, pues que sea derivado a esto. Y si la ayuda que necesitan tiene que ver con vivienda, que haya un departamento especial donde se valore cuál es la realidad de la persona en cuanto a la vivienda. Y con los mayores lo mismo. Con los jóvenes había, yo no sé si sigue funcionando, había una atención de educación sexual para los jóvenes que me parece que eso hoy en día es fundamental. A lo cual habría que agregarle tal vez también una forma dinámica usando los métodos que hay ahora, tecnológicos, con el tema de la droga. Que va entabada con el tema del suicidio. Y volvemos al psicólogo. Y luego está el tema de la vivienda, que es prioritario. Por ahí leí que la Xunta autorizaba a algunos locales a funcionar como vivienda. Pero no leí nada sobre la decisión del ayuntamiento respecto de este tema. Hay lugares en Europa donde los adultos mayores están viviendo como en comunidades. Y yo aprecio que es una muy buena cosa. Porque eso significaría que la persona no estuviera en soledad. Capaz que ahí ya ni tanto tutelaje de trabajador social se necesitaba, sino que en la misma comunidad se va formando y va inventando una manera de sociabilizar a lo mejor.

– **Como una autogestión.**

– Ah, sí, algo así. Denos el lugar y nosotros (gestionamos). Que obviamente está la parte sanitaria, la parte de la salud, este problema. No sé, por ahí.

- **¿Y qué aspectos de los servicios sociales del Concello de A Coruña consideras positivos?**
- Claro, la cosa es que vuelvo al pasado. Bien, cosas positivas ya te mencioné, ¿no? Pero es que ahora mismo yo no te podría decir. Porque estoy sin haber consultado y me muevo más con los servicios sociales de las ONG, que están trabajando muy bien, que con los servicios sociales del Ayuntamiento. Cuando me entero de un caso que está tratando una ONG, es justamente por la falta que ha tenido el ayuntamiento de no atender debidamente a esas personas. Entonces no puedo evaluar en primera persona, pero bueno, los conocimientos que tengo son esos.
- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales del Concello de A Coruña? Trabajadoras sociales, educadoras sociales, psicólogas, u otro tipo de perfiles.**
- Psicólogos no conozco aquí, pero yo creo que como en todos los ámbitos, hay de todo. Y lo que sí me ha pasado las veces que he tenido que acompañar a alguien en el último año, digamos, son la gente que está estresada. Yo noto que están estresados. O sea, la diferencia entre un trabajador social acompañando a la misma persona de servicios sociales a la semana en una ONG fue inmensa. La trabajadora social, todo estaba mal. “Esto está muy difícil, esto está muy complicado, tiene que traer esto.” La otra, con una sonrisa, con otra manera, preguntando, pero no imponiendo que “tiene que llevar este o aquel otro papel, y “llámame por teléfono si necesitas algo.” Esa es la diferencia. Será porque me toca estar planteando muchas veces en alguna ONG, estamos hablando del producto final de esta empresa, que son los seres humanos. Entonces, todo aquello que tienen las ONG de positivo, digamos, que son casi una inmediatez, más cercano, eso de alguna manera lo ha perdido o no lo tiene los servicios sociales. En algún momento a lo largo de toda mi historia, que ya son bastantes años acá, sí había gente bien, y que se preocupaba. En la segunda, la tercera visita, si yo no sacaba el tema de cualquier otro familiar, me preguntaban, “pero y fulano qué tal, cómo va, y cómo solucionaste esto”. Y pudo ser, sí, en algún momento, pero esto hace muchos años, muchos, muchos.

- **Bueno, por lo que veo, me comentas que estás vinculada a una ONG, y a lo largo de tu vida aquí en Coruña, acudiste a otras entidades para resolver tu problemática, o sea, entidades del tercer sector, entidades privadas, como ONGs, fundaciones, para intentar resolver esos problemas que tenías.**
- Sí. A ver, al principio recurrí a una, como todos, para asesorarme. Luego, como a los 10 años, recurrí a la misma para tratarme con un psicólogo. Y este último año he recurrido acompañando a un familiar, sí.

- **¿Y qué valoración haces de estas entidades?**
- Buena, sí, muy buena, muy buena.

- **¿Y crees que son complementarias, o sustituyen la atención ofrecida por los servicios sociales?**
- Sí, claro, son complementarias y en muchos aspectos sustituyen, y en muchos aspectos me da la sensación de que la política del ayuntamiento es “total, nos descansamos porque ellos pueden.”

- **Es como una externalización de los servicios sociales ¿no?**
- Ahí está, lo has resumido bien, sí, tal cual. “Nos descansamos porque igual ellos pueden.” Por ejemplo, quiero dar un dato. No está sucediendo que se atreva el ayuntamiento y los servicios sociales de Coruña a enviar directamente atención a las ONG. No está sucediendo eso. Pero en cambio sí hay dos ONG que yo sé que están recibiendo gente desde otros ayuntamientos cercanos a Coruña. Porque allí no tienen nada, prácticamente. No es que no tengan atención de servicios sociales, es que los grupos son limitados por la falta de personal.

- **¿Qué opinas sobre el trato que brindan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional?**
- Bueno, la última vez que estuve de trámite con la Policía Nacional fue para sacar el documento, que fue en el...Estamos en el 23. Esto fue antes del COVID. ¿El año del COVID cuál fue? ¿El 20?

- **El 20, sí.**

- Bueno, 31 de enero de 2020 me hice el documento. Pero eso fue muy rápido porque yo recibí la carta. Fui al juzgado. El juzgado mismo ya me mandó para la policía, y la policía me dio cita. A los nueve días más o menos tenía el DNI en mi mano. O sea que bien, correcto, en ese sentido. Anteriormente había ido muchas veces a extranjería. Porque, si bien siendo ciudadana italiana, nos daban una tarjetita verde que era de papel. Primero nos daban un papel. Era una hoja que luego la doblabas y se te rompía por todo el lado porque con eso tenías que andar y el pasaporte. Ese fue el principal motivo por el que yo me hice la nacionalidad española. Porque ya estaba harta de tener que andar con el papel verde, que dos por tres había que renovarlo y había que pagar cada vez que lo renovaba. Y yo no podía estar, no podía hacer ningún trámite, ese no era con el papel verde y el pasaporte. Entonces, ¿cuál era el riesgo? El pasaporte italiano, el último que hice, me acuerdo, me costó 108 euros. Y tuve la suerte de que había un consulado itinerante que vino y me lo hizo acá. Pero uno de mis hijos tuvo que viajar a Madrid a hacerse el pasaporte. Y pagó lo mismo más el viaje a Madrid. O sea, hacés cita, tomaste el tren a la primera hora, vete a Madrid. Entonces, yo tenía que estar seis y media de la mañana haciendo la cola allí. Porque por supuesto daban (citas) como para veinte o treinta. Y lo que quedaban fuera de eso, *chau*. Y después en general el trato, reitero, no es lo mismo un inmigrante de cualquier nacionalidad que un comunitario. Con el comunitario nadie se mete.
- **Podríamos decir que hay como una inmigración a dos velocidades.**
- Sí, totalmente. Dos o tres. Ya desde que llegas. Recuerdo llegar de noche a Barajas, cuando todavía no era la T4, con mis tres hijos. Había una ventanilla donde había dos personas y había una ventanilla donde había más o menos cincuenta. Mirando aquí y allí, veo que donde había dos personas decían “comunitarios”. Digo a mi hijo, “ahí, es acá”. Era ahí. Nosotros entramos por ahí. Ya desde el primer pique se alivianó el tema. Y así con todo.
- **¿Crees que hay un trato diferente por parte de quien está en la administración pública, en los servicios sociales, en la extranjería, en la policía?**

- No. El trato humano no es diferente. El trato de gestión sí. Pero el trato humano depende del trabajador del que está. Eso es así. Yo recuerdo, recuerdo muchísimo, que cuando extranjería era en la calle Real, había una mujer que tenía la mala costumbre de tirar para atrás. Siempre te faltaba un papel, aunque llevaras todo. Siempre te faltaba un papel. Y era famosa. Esa mujer era famosa, por eso. Porque si la agarrabas mal, *chau*. Volvías sin nada. O sea que es una anécdota, ¿no? Pero tiene muchísimo que ver. Y también tiene muchísimo que ver que, supongo que no estaban muy acostumbrados a recibir tanto inmigrante a España. Y luego se fueron acostumbrando y fue como que aquello ahí hizo como una eclosión y la gente no estaba muy preparada. Después en algún momento noté que ya estaban mejor, que ya el trato era más, que era diferente. Pero también te digo, por ejemplo, la oficina de empleo que teníamos en la calle Finisterre, cuando era el INEM, pues allí había un funcionario que era un encanto de persona. Yo me acuerdo de que dejaba pasar gente para que me tocara con él, porque siempre había tres o cuatro. Y yo dejaba pasar gente para que me tocara con él. Yo qué sé, es más cercano, le puedes explicar.
- **Pero esto que comentabas, de esta mujer que te tiraba para atrás en función del día que tú ibas.**
- Sí, tiraba para atrás, que habíamos llegado a la conclusión de que tenía órdenes de tirar gente para atrás. Habíamos llegado a esa conclusión. Había gente que después iba con un abogado. Sí, porque claro, ya estaban cansados de que esto no, aquello es lo otro, porque tiene una rayita, no puede tener una rayita. Ay, por favor.
- **Entonces, ¿no crees que, por el hecho de ser una persona migrante, tanto si tienes papeles como si no, puede ser que te traten de forma distinta ante algunas administraciones?**
- Sí, lamentablemente te van a tratar de forma distinta si el color de tu piel es oscuro. O si vas con un velo, con un turbante o esto que usan las chicas a la vez en la cabeza. Y si tu color es oscuro morochito como el mío, pero no con el acento correcto del castellano, sino con la cadencia de Latinoamérica en general. Es así. Es lamentable, pero es así. Y sigue siendo así, pero no sólo en las entidades públicas. Sigue siendo así en muchísimos lugares. Y yo me siento contenta, por

ejemplo, cuando veo que hay muchas personas ahora trabajando en los supermercados, descendientes de africanos. No sé si descendientes de africanos por parte de África directamente o si por parte de América, ¿no? Y me siento contenta de que están ahí atendiendo a la gente. Hay que decir, ¿ves señora, esta cajera o este cajero, es normal? ¿Hace lo mismo que hace un blanco? A lo mejor con más simpatía.

6.2.5. Transcripción entrevista a PME_2

Informante chave	PME_2
Sexo	Home
Idade	31 anos
Orixe	Siria
Situación familiar	Solteiro. Sen fillos.
Situación laboral	Ocupado
Ano de chegada a España	2016
Situación administrativa	Permiso de residencia

- **Lo primero que voy a hacer es hacer una breve caracterización sociodemográfica. ¿Sexo?**
- Hombre.

- **Lugar de nacimiento.**
- Siria.

- **Situación familiar.**
- Soltero.

- **Situación laboral.**
- Trabajando.

- **Año de llegada a España.**
- Finales de 2016.

- **¿Situación administrativa?**

- Legal, o sea, tengo residencia y todo bien. Y bueno, el mes que viene ya voy a hacer la jura.
- **Cuando llegaste a Coruña, ¿tenías algún tipo de red como familiares, amigos o gente de tu misma nacionalidad que ya conocías?**
- No. O sea, conocía a algunos amigos, pero de mi país y tal no conocía casi a nadie, sinceramente. Hasta la llegada a Coruña, que empecé a conocer un poco de gente y todo eso.
- **¿Coruña fue tu primer destino migratorio en España o fuiste a algún otro sitio?**
- No, estuve un mes en Madrid y luego cuando fui a la oficina de asilo, bueno, yo quise enteramente estar en Madrid y tal, no conocía a Coruña. Y en su momento me decían que, según el señor aquel, que aquí tienen un ordenador. Añaden tu nombre y según el destino que sale, te tienes que ir sí o sí. Y entonces, en mi caso, pues, salió Coruña. Y dije, “vale, pues Coruña”.
- **Y esto me decías que era a finales del 16.**
- Sí, fue en agosto, septiembre, por ahí.
- **¿Cuál era tu situación administrativa cuando llegas a España?**
- Como solicitante de asilo.
- **¿Te acuerdas cuánto tiempo estuviste en situación como solicitante?**
- Sí, mira, yo hice la entrevista de asilo en septiembre de 2016. Entonces me dieron un papel blanco y, bueno, me decían que este papel, en caso de que la policía me pille o lo que sea, sabes, imagínate, te paran en la calle y te dicen, “oye, dame tus papeles.” Pues, según este papel, ya tenían información mía. Entonces, al cabo de un mes y medio, cuando llegué a Coruña, me llamaron, bueno, Accem me envió a la policía porque desde allí nos dieron tarjeta roja. Y según eso, tú tienes que ir cada seis meses renovando. La primera, la tienes sin permiso de trabajo, o sea, vives normal, pero no puedes trabajar. Y la segunda, que ya cuando pasas los primeros seis meses, te dan la segunda y a partir de eso ya puedes trabajar y todo

eso. Pero en mi caso fue buena suerte porque justo antes de que acabe la primera, me dijeron que ya tengo la residencia. Entonces no tuve que renovar la segunda, sino me dieron la residencia directamente.

- **¿Viniste solo o con familia?**

- Solo.

- **¿Por qué motivo o motivos decidiste migrar?**

- Por la guerra en Siria.

- **¿Recuerdas qué problemas tuviste al llegar? ¿Cuáles eran las dificultades que encontraste?**

- Pues a ver, te seré sincero. Lo primero fue el idioma, porque tú estás en un país donde estás empezando desde cero. No tienes conocimiento de nada, ni el idioma, ni cómo va a ser tu vida en el futuro, cómo va a ir la cosa y todo eso. Pero bueno, ya me puse directamente. De hecho, justo el primer mes que estuve en Madrid, ya empecé a estudiar español. Cuando llegué a Coruña, ya sabía el presente y cómo conjugar y más o menos así. Pero sí, era sobre todo el idioma. Y claro, al no tener idioma, tampoco eres capaz de tener contactos, ¿no? Eso también era una cosa de la que no era capaz, de conocer gente. No era capaz de conocer gente, solo a las personas que estaban, como en mi caso.

- **Con Accem.**

- Sí.

- **Entonces, sobre todo era el idioma y, por ejemplo, ¿fue fácil para ti encontrar un trabajo o no?**

- Fácil, no. Fácil no era. Porque, a ver, yo entiendo cómo funciona aquí la cosa. Funciona totalmente distinto al tema de mi país. A ver, sobre todo porque si quieres trabajar en algo, por lo menos tienes que comunicarte, ¿no? Saber algo del idioma. Entonces, había que pasar primero el tema del idioma para poder ya empezar a buscar trabajo y todo eso. Entonces, yo trabajaba de soldadura en Turquía, cuando estuve en Turquía. Eso no requiere tanto hablar, sino moverse.

Así que hice un curso con la Xunta cuando ya estaba con Accem. Duró en su momento siete meses. Y al terminarlo, ya empezamos a buscar trabajo, pero no salió nada, ¿sabes? Y nada, más tarde, por casualidad, el profesor que nos dio el curso me escribió y me dijo “hay un trabajo en Órdenes, pero corto plazo, un par de meses. “¿Te interesa?” Y yo, “hombre, sí”. Y entonces fui y trabajé en su momento, así dos meses y algo, y una semana.

- **Ese fue el primer trabajo que tuviste.**
- Sí.

- **Eso es después de dos años y medio, por ahí. Porque hay que contar que hay un periodo en el que no puedes trabajar, ¿no?**
- Sí, los primeros seis meses, sí.

- **Y después haces el curso, y supongo que te ocuparía esos meses.**
- Claro, claro. A ver, aquí el tema de buscar trabajo, si estás teniendo ayuda, tienes que hacerlo por tu cuenta. Es verdad que si estás inscrito en la oficina de empleo, te pueden llamar, pero, sobre todo, llaman para cursos, no para trabajos. Y aquí, en muchas ocasiones, las ofertas que hay te piden mucha experiencia. En plan, tres años o cinco años o tal. Si tú no tienes experiencia, ¿cómo vas a poder trabajar? Dame el trabajo para tener esta experiencia, ¿no? Entonces era un poco complicado eso, a este nivel.

- **¿Cómo encontraste vivienda?**
- La primera que tuve fue que Accem es la que la encontró y nos llevó a mí y a un chico colombiano. Compartimos el piso tres años y medio. Y la segunda, pues, fue a través de una amiga.

- **Quitando la parte de Accem, que entiendo que ellos te facilitan ya la vivienda, la primera vivienda que tienes que buscar por ti mismo, ¿te resultó fácil encontrarla?**
- Para no mentirte, yo nunca llegué a buscarla yo por mi cuenta. Porque la primera fue Accem y la segunda fue a través de una amiga.

- **En ese tiempo, ¿quién te echaba una mano? ¿Otras personas de tu país, por ejemplo? ¿Alguna ONG?**
- Tras la salida de Accem, porque en el proceso de asilo te dan una ayuda de un año y medio. Durante tres fases, seis meses (cada una). Entonces, cuando terminas la tercera, te preparan para que vayas a pedir la RISGA, y mientras tanto, cuando pides la RISGA y la cobras, la RISGA te exige que hagas cursos y empieces a buscar trabajo. En plan, “mira, yo te ayudo, pero no quiero que te quedes ahí quieto”. Y entonces, la segunda ayuda fue, después de Accem, el gobierno. Bueno, la Xunta. Y durante el tiempo de la RISGA, yo estaba haciendo el ciclo y ellos no me pedían nada. Solo cada tres meses tenía una entrevista con la trabajadora social. Era una chica súper maja y tal. Y me pedía unos papeles y me preguntaba “¿qué haces?”. “Pues yo estudiando”. “Vale, pues cuando terminas el trimestre me tienes que traer las notas para asegurarme de que sí estás estudiando.” Porque, sobre todo, es para que la Xunta sepa que esa persona sí que está haciendo algo y es verdad que esa ayuda le hace falta.
- **¿Ya había alguna ONG a lo mejor a la que acudieses en algún momento?**
- Pues sí. A ver, una vez hice un curso de informática a través de la Cruz Roja. Pero eso fue, o sea, antes de empezar a hacer el ciclo, entre el tema de los estudios y Accem en el medio. Hacia 2018, por ahí.
- **¿Cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales del Concello de A Coruña?**
- Yo creo que fue entre 2018 y 2019. Pero no me acuerdo exactamente, la verdad.
- **¿Recuerdas por qué motivo te pusiste en contacto con ellos?**
- Yo creo que fue por el tema de la RISGA.
- **¿Te acuerdas cuánto tiempo tardaron en atenderte desde que pides la cita hasta que te atienden?**
- A ver, es que estamos hablando de temas antes del COVID. Entonces tú antes ya sabías que tú puedes ir en el momento.

- **¿Recuerdas si tuviste que explicar tu situación a más de una persona durante el proceso en servicios sociales?**
- Sí, a ver, no te preguntaban muchos detalles, sino qué es lo que quieres. “Pues quiero hablar con Fulanito”, ¿no? “Vale, hay algo necesario que lo quieres ahora mismo o te da igual que te llamen ellos más tarde o así. Luego ya tú tienes tu contacto directo con el trabajador o la trabajadora que te toca y ellos ya saben todo lo que estás haciendo.

- **¿Los servicios sociales fueron capaces de solucionar el problema que tenías cuando solicitaste su atención?**
- Sí. Siempre.

- **¿Te derivaron alguna vez a otra entidad o a otro servicio que no fuera el propio Ayuntamiento? ¿A una ONG, alguna asociación?**
- No.

- **¿Te tramitaron algún tipo de ayuda o prestación?**
- La RISGA. Y otra también que una vez tuve un problema de muelas y claro, hablé con la trabajadora y me dijo “vale, tienes que ir al Ventorrillo.” Me dijo que tengo que ir allí, hacer una revisión y ver lo que tienes y luego ya me traes el papel. Entonces fui, le traje el papel y me dijo “vale, pues ahora tienes que traer tres presupuestos de tres clínicas” y ellos lo que hacen es escoger la más barata. Entonces fue así. Solo fue una vez. No, mentira. Fue esa vez, y otra vez fue con mis gafas que se me rompieron un día. O sea, haces el mismo proceso. Vas al médico, haces la revisión, traes tres presupuestos y así.

- **¿Esto fue todo antes del COVID?**
- Lo de las gafas fue antes del COVID y los dientes creo que fue después. Después.

- **Notaste una diferencia de tiempos entre cuando solicitaste lo de las gafas y lo de...**

- No, no. Tardaron igual. A ver, eran mejor en dos meses, ya tenías todo solucionado. Sí.

- **¿Consideras que el tiempo que se tarda en resolver los problemas que se presentan a la ciudadanía es razonable?**
- Es que depende de la persona. Te lo digo por mi experiencia porque a mí la persona que me tocó es una maravilla. Pero yo conozco una persona, que realmente son una familia, y para esa gente la trabajadora que tienen para ellos es un infierno porque pasa de ellos, no les quiere ayudar. Yo creo que uno de los motivos puede ser que esa gente no quiere hacer nada en su vida. Imagínate que llevan aquí desde 2015 y ahora si escuchas cómo hablan en español, que es lo que fundamental, saberlo, olvídate de trabajos y cursos y todo eso. Pero por lo menos el idioma para comunicarte con la gente, que llevan 8 años y cuando hablan, seguramente si escuchas lo que hablan, dices “esta gente a lo mejor llevan aquí un par de meses”. Te lo juro. Entonces no quieren hacer nada, ni trabajar, ni buscar trabajo, ni hacer cursos. Entonces claro, llega un momento en que el trabajador el que le toca le dice “mira, por favor, es que estás todos los días aquí exigiendo cosas y yo cuando te exijo algo, pasas de mí. Entonces, en ese caso, sí que esa persona pasa de él. Yo no conozco más casos para poder decir mal o bien, pero en mi caso estaba bien.

- **¿Qué opinión tienes sobre todos estos trámites que hay que hacer para que te den una ayuda, del tipo que sea?**
- Yo creo que los requisitos en general, dependiendo de qué trámite y qué es lo que vas a pedir, cada cosa tiene sus requisitos. Entonces, supongo que, a ver, desde mi punto de vista hay algunas, a lo mejor, pues sí, a ver, deberían exigirlos, porque si no, igual, a ti no te hace falta, pero sí, imagínate. Pues si yo soy el gobierno, no te voy a exigir más, muchas cosas, pero otra persona que sinceramente le hace falta eso, no va a ser capaz de conseguirla. A ti, a lo mejor, no te hace falta y te la doy, pero yo no sabía, o sea, que a esa persona no le hace falta. Entonces, creo que es verdad que, sinceramente, a veces, hay que exigir un par de historias, ¿no?

- **En principio, consideras que están bien planteados los trámites que hay que hacer.**
- Sí

- **Hablemos un poco sobre los espacios de atención de los servicios sociales, los centros. ¿Consideras que son adecuados los espacios de atención?**
- Sí, yo creo que sí, porque son bien grandes, hay espacios en la sala de la espera, por ejemplo, están bastante bien.

- **¿Qué aspectos consideras que se pueden mejorar en los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña?**
- Pues no sé qué decirte, la verdad. Siempre hay que mejorar. Siempre hay cosas que se pueden mejorar, ¿no? Pero ahora me pillas un poco, porque yo llevo ya casi un año fuera del plazo de ir y tal. No me acuerdo. Pero bueno, yo creo que, sobre todo, el tema de intentar hacer las cosas un poco más rápido. Porque a lo mejor a veces te urge algo y lo quieres, pues como mucho en una semana, ¿no? Pues sí. Si yo, como persona que le hace falta esa ayuda y te digo, por favor, necesito que eso, como mucho en una semana, por tal razón, ¿no? Entonces, bueno, a veces aunque dices eso, no consigues nada, ¿sabes? Pero bueno, eso.

- **O sea, los tiempos de espera.**
- A lo mejor mejorar y reducir los tiempos.

- **¿Y qué aspectos de los servicios sociales del Concello de A Coruña consideras positivos?**
- Pues no sé, yo creo que todo. Es que no sé qué decirte cosas en concreto, pero mi experiencia con ellos siempre fue bien. Yo fui un hombre con mucha suerte en la vida. Siempre tuve cosas buenas y tal. Y no sé qué decirte, la verdad, pero yo creo que todo estaba bien. Estaba satisfecho con lo que me daba.

- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales?**
- Pues, a ver. Es verdad que la persona, la primera trabajadora que tuve, que ni siquiera me acuerdo cómo se llamaba. Es verdad que a veces, bueno, hace tiempo ya, cuando pedí la RISGA, pues tardaba a lo mejor un poco en contestar. A ver, siempre contestaba, ¿no? Pero tardaba algo. Y bueno, pero a la hora del trato y tal, siempre con mucho respeto, educación y todo bien, ¿sabes? Nunca hubo algún problema ni nada. Y la gente, lo mismo, los que te reciben a la hora de entrar, buena gente.
- **¿Qué valoración haces de las ONG que te atendieron?**
- Pues Cruz Roja, un diez. Sí, porque después de hacer el curso, unos meses más tarde, de hecho, ni siquiera me acordaba, me llamó la trabajadora social, la que me pidió hacer el curso y todo eso. Me llamó después para preguntarme qué tal, cómo fue el curso. “Si necesitas cualquier ayuda, por favor, llámanos, ven aquí, lo que quieras”.
- **Entonces, fue bien. ¿Y qué tipo de ayuda te ofrecieron cuando fuiste?**
- Fue eso, lo de hacer el curso. Sí, y bueno, de hecho, me dijeron si quería, o sea, al hacer el curso, si después quería buscar trabajo, me podían ayudar. Pero bueno, yo justo después del curso dije “mira, voy a hacer el ciclo porque haciendo un curso no mejora tu currículum, no”. Entonces dejé de buscar trabajo y me puse a estudiar.
- **Y aparte de lo que es la formación, ¿no hubo otro aspecto en el que te ayudasen?**
- No, no, no, en nada, en nada.
- **Crees que lo que hacen las entidades, la Cruz Roja u otras ONG, ¿son complementarias a los servicios sociales o de alguna manera a veces sustituyen a lo que deberían hacer los servicios sociales?**
- A ver, es que no sé qué decirte. Yo no sé cuánta gente hay, cuánta gente hay en los servicios sociales, porque a lo mejor en mi cabeza hay cien, pero sinceramente

a lo mejor hay mil. Entonces, eso no lo puedo valorar yo, pero no sé qué decirte sinceramente. Puede que sea complementaria y puede que se sustituya dependiendo del número que tienen ahí. Pero igualmente están haciendo buen trabajo. Ellos pueden ofrecer su ayuda siempre que pueden.

– **Vamos a hablar sobre otros agentes, con los que tenemos que lidiar cuando somos personas migrantes en esta ciudad. Por un lado, la oficina de extranjería. ¿Qué opinas sobre el trato que da la oficina de extranjería o la policía nacional?**

– Yo creo que bien también, porque yo fui a la oficina de extranjería creo que solo una o dos veces justo cuando llegué. Es verdad que en el primer mes estaba hablando en inglés. Y la señora a la que me tocó me habló en castellano. Algo que yo supongo que me decía “no hables en inglés porque aquí no te entendemos. Tienes que hablar en castellano”. Fue algo así, supongo. Y lo dijo en una manera un poco fuerte. Yo “bueno, ok, es que no hablo español. ¿Qué quieres que te diga? Que llevo aquí un par de semanas.” En su momento trajo un traductor, un tío que hablaba árabe y sabía árabe y español. Me ayudó bien.

Y nunca he vuelto a ir porque nunca tuve la necesidad de ir, la verdad. Y con la policía siempre bien. O sea, fui una vez cuando hice la residencia después de los primeros seis meses y la segunda fue hace creo que un año o un año y medio para renovar el NIE.

– **Bueno, y la entrevista (de solicitud de protección internacional), ¿no?**

– La entrevista la hice en Madrid.

– **Pero también en la Policía Nacional.**

– Bueno, no me acuerdo si fue Nacional o Local, fue Policía.

– **Sí. ¿Y tienes un buen recuerdo también de esa primera entrevista?**

– Sí, normal. Era un edificio normal. Entré con una abogada y la policía tenía un chico que también por casualidad fue de Siria y era el traductor. Y nada, me preguntaban cosas y yo respondía. Y al final nada. Vete, voy allá, no sé qué. Hasta luego. Y ya está.

6.2.6. Transcripción entrevista a PME_3

Informante chave	PME_3
Sexo	Muller
Idade	30 anos
Orixe	Rumanía
Situación familiar	Casada. 1 fillo.
Situación laboral	Ocupada
Ano de chegada a España	2003
Situación administrativa	Nacionalidade española

- **Vamos a hacer un perfil sociodemográfico. Te preguntaré dónde naciste, edad, situación laboral, en qué año llegaste a España y qué situación administrativa tienes actualmente.**
- Tengo 30 años, nací en Alemania, he vivido una parte de mi vida en Rumanía y a los 10 años vine a España. Y llevo desde los 10 años, no me acuerdo la verdad qué año era, pero llevo desde los 10 años en España. Trabajo, me dedico a la hostelería. Mi situación ahora está en un sueldo normal de ocho horas.
- **¿En qué año llegaste a España, te acuerdas?**
- No, pero yo creo que era 2004 más o menos, 2003-2004.
- **¿Y situación administrativa cuando llegaste y ahora?**
- Cuando llegué, pues, evidentemente, muy mala. Ahora, pues, sí, dio un cambio porque, entre comillas, siempre estuve trabajando. Con contrato, sin contrato, de cualquier forma, siempre estuve trabajando, pero más o menos. Hubo momentos que sí que no trabajaba. Respecto a la economía, ahora mismo estamos en el sueldo normal de ocho horas, que es por 1.200 euros, sí.
- **¿Y cuando llegaste, llegaste con papeles o los sacaste después?**

- Sin papeles, ilegal. Turista, pero ilegal.

- **¿Y cuánto tardas en tener permiso de residencia?**
- Yo en mi caso, sí, yo en mi caso tardé mucho porque yo nací en Alemania y mi historia es un poco larga y complicada. Yo me crié en un centro de menores y entonces al criarme en un centro de menores no tenía ninguna documentación. Además mi situación regular era muy complicada. Yo nací en Alemania, me inscribieron a los seis años en Rumanía, pero no me reconocía ninguno de los dos países como ciudadana de ese país. Yo no existía. Prácticamente no existía. Entonces hubo un camino muy largo para hacer que por lo menos que existiera como ilegal y después existir de verdad. Entonces fue un trayecto muy largo.

- **Entonces aquí ya cuando estás en España, ¿te acuerdas más o menos cuando empiezas a hacer el trámite para el permiso de residencia?**
- Sí, exactamente empecé a los 18 años porque fue cuando pude viajar a Bilbao para que me dieran un pasaporte, me dieron un pasaporte exactamente por un año, provisional, para que pueda viajar a Rumanía a hacer el DNI rumano y después ir renovando mi pasaporte. Pero claro, ya cuando fui allí ya fui aprovechando y ya traje todo y ya pues metí la nacionalidad, aproximadamente llevo con ella entre un año y medio, dos. Acabo de conseguir la nacionalidad y tengo 30 años y 20 años vividos aquí. Aunque entramos en la Unión Europea yo no existía. Entonces no existía. No puedes tener un documento cuando tú como persona no existes. Yo no existía. Entonces no era ni ilegal ni nada porque directamente no existía.

- **¿Y cuál es el primer sitio que llegas cuando vienes a España?**
- El primer sitio que llegué cuando llegué a España, fue a Pontevedra. Después estuve trabajando en Zaragoza, en el campo, en la vendimia. Y después para Ferrol. Y después para Coruña.

- **¿Y cuando llegas a Coruña tenías algún tipo de red, de amistades, familia, que estuviese ya en Coruña?**
- Sí, algunos amigos y tenía una hermana tenía en ese momento viviendo aquí, en Coruña.

- **¿Y eso es lo que te lleva un poco a decidirte por venir a Coruña?**
- No, porque había más oportunidad de trabajo aquí, era más grande un poco la ciudad. Y entonces eso es lo que prácticamente me llevó a venir aquí.

- **¿Viniste sola cuando decides venir a Coruña?**
- Sí, totalmente sola.

- **¿Y por qué motivos decidiste emigrar?**
- Bueno, mis padres decidieron emigrar, yo no. Yo vine con mis padres, cuando vine, vine con mis padres. Y era más bien por tema económico, por dinero. Para trabajar, por dinero, sí.

- **Y cuando llegas con diez años, entonces no buscas trabajo en ese momento, ya que aún te quedan muchos años para empezar a trabajar. ¿Tus padres tuvieron dificultades para encontrar trabajo?**
- Sí, mucho, de hecho, no teníamos papeles. Yo ni iba a colegio, ni estábamos empadronados, ni nada, absolutamente nada. Y después sí que habíamos conseguido, pues trabajábamos por temporadas, en las ferias y esas cosas. Por ejemplo, mis hermanos montaban carpas, y yo cocía el pulpo con mi madre y cosas así, sí.

- **Y cuando llegasteis, ¿había algún tipo de red de personas que os echase una mano?**
- Vivía mi hermano mayor, vivía en Pontevedra, y fue él que tenía la casa ya alquilada y fuimos a su casa.

- **¿Te acuerdas cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales de Coruña?**
- Sí, sí, me acuerdo. De Coruña, no, mi primer contacto fue en Ferrol. Tenía un contrato de limpiadora, que era por unas horas, me acuerdo de que limpiaba creo que una casa, y acababa de tener el niño y legalmente cobraba muy poco y tal. Yo

tenía 20 años, acababa de tener al pequeño, y claro, no me llegaba el dinero, entonces yo fui a pedir ayuda al ayuntamiento para decir, “oye, estoy en esta situación, a ver de qué manera se me puede echar una mano, porque al final yo he trabajado, o por lo menos para buscar otro trabajo mejor, o de más horas, o de lo que sea”. Pero la verdad que no fui muy bien recibida, y, de hecho, al estar trabajando, aunque fueran dos horas, lo único que me daban era un bote de leche cada 15 días.

- **¿Te acuerdas más o menos desde que pediste la cita hasta que te atendieron?**
- Muchísimo tiempo, porque además era un caso muy urgente y muy complicado, y tardaron exactamente tres meses, me acuerdo perfectamente, sí, tres meses, sí, sí. Me acuerdo, y que además me fastidió muchísimo, que espera tanto, tanto, tanto, y estaba en una situación muy complicada y tardaron tres meses.

- **Claro. ¿Recuerdas si tuviste que explicar tu situación a más de una persona?**
- Sí, tuve que explicar. Me daban un cheque, un vale, que iba con ese cheque a la farmacia, y esperaba ahí, quizás una hora, una hora y media para que me dieran eso. Después tenía que explicar en la farmacia también que era un vale de servicios sociales.

- **Y después ya una vez aquí en Coruña, ¿tuviste que entrar en contacto alguna vez con los servicios sociales de Coruña?**
- Sí, sí, yo tuve un problema que yo había alquilado un piso y el piso tenía demasiada humedad. Entonces yo hice un escrito a quien me había alquilado el piso, pidiendo que, por favor, que en el breve tiempo posible (se arreglasen las humedades. Yo tenía la ayuda de un abogado, pero después dejó de trabajar y al final me quedé un poco en el aire con el tema y no se miró muy bien. Y entonces por escrito le mandé a la agencia que nos había alquilado el piso que por favor se hicieran cargo de ese asunto. Después le mandé por escrito otra vez, después le mandé por correo y nada, no hacían nada, la casa cada vez estaba peor y yo les mandé el último escrito, bueno, le mandó el abogado el último escrito diciendo que, si no subsanaba el tema en cuestión de 15 días, que se les dejaba de pagar el alquiler para poder subsanar yo por mí misma esa situación. Pues pasan los tres

meses y resulta que me desahucia y que además tengo que pagar el alquiler y que además había incurrido yo en un problema porque nunca se puede dejar de pagar el alquiler, hay que depositarlo en el juzgado. Entonces, claro, yo eso no lo sabía y no tenía tampoco cómo saberlo. Entonces, realmente, para pedir más tiempo, porque era también casi con la pandemia también, todavía estaba el COVID y estábamos en una situación complicada. Yo creo que en el COVID me hicieron el ERTE y ya llevaba dos meses sin cobrar antes del COVID. Estaba trabajando cuatro meses. Entonces, ya llevaba muchos meses sin cobrar y además que vino el COVID y tardó el ERTE lo que tardó un desastre. Entonces, claro, a mí me obligaron a pagar lo que debía y me dijeron que, si yo estaba en una situación, “mala” en ese momento, que además me acuerdo que mi marido tampoco trabajaba de aquella. Y entonces estábamos en una situación vulnerable, digamos, pero muy vulnerable, en ese momento. Y me fui a la asistente y le dije, mira, oye, me está pasando esto, yo tengo esto, mira, cuántos meses no cobré, tal y cual. Y me han dicho que ellos, por su parte, que no podían hacer nada y yo tengo entendido en el escrito que me trajo el juzgado de allí que la trabajadora social podía hacerme un informe para el tema del desahucio. Y la verdad que muy mal. Que no se hizo nada y se consiguió el desahucio y al final nos desahucieron igualmente. Y ya era pandemia. Seguíamos confinados y sin trabajar, sin nada. Como la trabajadora social no hizo ningún documento ni nada, pues ahí estuvimos siguiendo el proceso para adelante y al final pues nos desahucieron claramente. A ver, nos marchamos antes, un día antes de que pasara. Un día antes de que pasara, pero tuvimos que pedir prestado, préstamos y de todo para poder marcharnos, claro. Oye, no tendríamos (que irnos), si nos hicieran un informe a favor, que no era un favor, al final ellos también conmigo recurrieron, pero era realmente insalubre. Creo que a un día de hoy tengo fotos de cómo estaba esta casa. O sea, si yo te pago, tú cumples también, evidentemente.

- **¿Y te acuerdas cuánto tiempo pasó desde que contactas por primera vez hasta que te dan una cita?**
- No fue mucho tiempo, sí que no fue mucho tiempo porque por lo mío tenía que atenderme rápido porque venía con papel directamente de juzgado. Creo que fue cuestión de diez días que me atendieron, o antes quizás, entre diez días, pero es

porque fue una cosa que ya te viene con el documento de juzgado, porque vas al centro de ahí, le dejas el papel y ya te llaman rápido. Otra cosa es que hagan algo o no, pero llamar, te llaman.

- **Cuando te atendieron los servicios sociales, ¿esa fue la única vez?**
- No, no, fueron más veces. De hecho, recurriendo de una en otra, sin trabajo, muchos meses, porque yo tenía problemas en mi trabajo de que no me pagaban. O sea, no me pagaban. Yo no llegaba... es que yo tenía que... yo estaba obligada a trabajar, pero yo muchas veces no cobraba. Y yo... me era imposible. O sea, llegar al final del mes o pagar o lo que sea me era imposible. Y ellos sabían mi situación y tenían mis extractos bancarios y todas las pruebas. Porque, evidentemente, aunque tengas otra cuenta, ellos lo saben y te piden las cuentas. O sea, lo saben, te lo digo de verdad que lo saben. Entonces, te van a decir, esa cuenta, tú le traes todo, lo ven ahí, dicen ya, pero no te puedo dar nada porque estás trabajando. Dije, pero es que estoy trabajando, pero tú puedes ver que yo no estoy cobrando. Entonces, claro, yo ni puedo ir al banco a pedir un préstamo porque a ver cómo los devuelvo. Entonces, era un dilema muy complicado. Entonces, creo que fue mi marido que se medio enfadó un momento y les dijo, “mira, pero es que nosotros tenemos esto, esto, esto, esto”. Y me acuerdo de la última cita que había ido con la trabajadora social, porque él se enfadó porque a mí me costaba enfadarme. Tengo un niño y es que esta gente, de verdad, ven que no me entran los ingresos, que no me pagan y no hay manera con ellos. Y me acuerdo que se había enfadado él porque yo le estaba explicando la situación, y encima le dijeron que era, no sé si dijo que era controlador o algo así. Me dijo que era controlador, sí, como controlador, sí, creo que fue controlador o posesivo la palabra, una palabra muy fea, que está muy de moda hoy en día. Las fronteras estaban cerradas también. Es que no se puede marcharte a tu país para que te ayude a la familia. Y aquí tampoco puedes trabajar, puedes comer. ¿Cómo vas a hacer? Llamé al ayuntamiento una vez, hablé con el abogado del ayuntamiento para explicarme cómo tengo que pedir la autorización para viajar. Llamé al 010, hablé con una trabajadora social, hablé también con la policía de extranjería que está en Calle Real, ninguna manera de conseguir la autorización. A ver, no te ayudan, no te dejan marchar. No estamos en cárcel, estamos en una pandemia, sí, pero si

cierras las fronteras, si cierras, vamos a dejar salir a trabajar y buscar la vida, por lo menos comida, comida, un niño pequeñito en casa. Eso es muy duro un poco. A ver, desde mi punto de vista, pero otra persona no sé cómo se ve. Bueno, yo creo que hubo muchísimas personas en esta pandemia que tienen mucho que decir y mucha gente que si no llega a tener familia, que tuviese ahorros o lo que fuese, o una pensión, no saldría adelante. A ver, lo que tiene una familia aquí, sí, puede que menos dolor, menos sufrimiento. Si estás solo, ¿a quién vas a pedir el favor? ¿A quién en este momento, a quién puedes pedir un préstamo o comida? ¿A un amigo? Si la otra persona, tu amigo también está jodido también. Pero su hermano no lo va a dejar a la calle, sus padres, hermana, mienten. Nosotros no tenemos esta ventaja, a mí no tenemos. Estábamos solos, sí, estábamos los tres solos, eso es verdad.

- **¿Qué opinión tienes sobre los trámites burocráticos que hay que hacer?**
- Muy mal. Sinceramente muy mal, porque personalmente no me gustó nada, ni el trato. A veces incluso podría decirte sinceramente que hay personas que aprovechan el cargo que tienen, incluso para medio amenazar, sabiendo que hay un menor bajo ese techo. Me parece increíble, increíble que a unos padres trabajadores y unas personas que se están buscando realmente la vida, que le pueda pasar eso hoy en día. Y si me dices que fuesen unos alcohólicos o unos maltratadores o hubiese un maltrato hacia ese niño, lo comprendería directamente, ese niño no tendría que estar allí. Pero utilizar un niño, porque tú pidas una ayuda, porque lo estás pasando en un momento, utilizar a un menor para asustarte entre comillas, me parece muy mal. Y eso yo lo sentí y desde ahí yo sinceramente no volví y no lo volvería. Y si tengo una amiga que pase por una situación que yo, le diría que ni se le ocurra y que le diga lo menos posible. Porque no le ayuda para nada, sino que le da más problemas. Porque a una persona que es normal y que no es alcohólico y que no es maltratador y que es una madre o un padre buenos, se la ayuda para salir con ese niño adelante. No se le amenaza a un papá que pueda llegar a pasar algo por tener una situación mala. Yo llevo 20 años aquí, sé por dónde van las palabras, por dónde van, por dónde salen. Y para mí fue una amenaza clarísima. Y me parece mal, mal, realmente mal. Y más que yo me crie en un centro de menores y fue por criterio propio. Y sé perfectamente cómo se

crían los niños desde tres años hasta 18 años que viven ahí. Sé perfectamente lo que les pasa y el futuro que tienen y cómo salen de allí. Que hay muy pocos niños que viven en centros de menores que realmente se salvan, porque es la verdad, se salvan, porque la mayoría acaban muy mal. O alcohólicos o en centros psiquiátricos o perdidos o mueren, sí. Entonces es que me parece increíble que a unos padres buenos se les pueda amenazar, que se les quita una criatura. por tener una mala situación, en vez de facilitarle a esas personas, que son buenas personas y que pueden trabajar para mantener a ese niño, me parece increíble que se les pueda amenazar con eso. Pero no lo decían directamente, ¿no? No, no, con muchas...Sí, sí, sí, pero te digo, llevo 20 años aquí, sé perfectamente qué significaba eso.

- **¿Recuerdas cómo era el edificio al que fuiste, de servicios sociales? ¿Te parece que eran buenos espacios que dan confianza, seguridad para poder hablar?**
- A ver, a mí la verdad, si te estoy sincera, no es por el espacio. A mí me daría igual que me atendieran ahí si me atienden bien. O sea, en la calle, en el banco, no me importa dónde me atiendan, me da igual. Siempre que sea con respeto y con algo de humanidad y con respeto hacia esa persona y hacia las necesidades de esa persona. Porque por eso entendemos que existe la carrera del trabajo social. Entonces, eso se dedica a ayudar a resolver problemas y sabemos que hay unos fondos que se dedican para eso y para fomentar ciertas cosas. Pero si las personas que van allí y tienen cada dos por tres una charla de que a ese niño hay que educarlo de esa manera y a los niños de esa familia hay que hacerle eso, y a los niños de esa familia lo otro, pues no lo sé qué niños van a seguir quedando en España. Porque al final todos los extranjeros vamos a marchar con nuestros niños de España. Entonces, la verdad yo lo veo desde ahí. No me importa en qué sitio me atendieran. Y si que era un sitio bien, esperabas bastante, como siempre en recepción, te atendían o te atendían. Te decían que estaban en una reunión o lo que sea. Pero al final te atendían.
- **¿Te atendían a solas?**
- Sí.

- **¿No había más gente delante que pudiera escuchar?**
- No, no. Cerraban una puerta, sí. Cerraban una puerta.

- **¿Consideras que por el hecho de ser una persona migrante te puedan tratar de forma diferente?**
- Considero que aquí en España, como viejamente se dice, hay que tener amigos hasta el infierno. Entonces, considero que cuando yo tuve mis más y mis menos con esta persona, al saber que la persona que me crio a mí trabajaba en jefatura de menores, entonces volvió atrás. Entonces, ya desde ahí me dijo que no sabía que yo me había criado en tal sitio. Es que no tengo por qué decirlo. Y ni tú me tienes que tratar de diferente manera. Tienes que tratarme igual por conocer a ese juez de ahí, entre comillas, hablando, que es ser la tonta que da la vuelta a la esquina. Esa es mi sincera opinión. Y lo viví en carne propia y me pareció sangrante. Que cuando supiera que yo conocía a una persona que trabajaba en menores y que trabajaba justamente en el departamento donde quitaban a los niños, que de hecho fue mi educadora fue la que me crio desde niña. Entonces, como sabía esa relación, ya te trataba de diferentes maneras.

- **¿Y qué aspectos crees que se pueden mejorar de los servicios sociales de A Coruña?**
- Primero, si te soy totalmente sincera, yo creo que deberían, sinceramente te lo digo, y de todo corazón, deberían de quitarle mucho poder que tienen ellos por ellos mismos. Tienen muchos poderes para hacer muchos informes según su criterio. Y eso a mí me parece muy mal. Porque yo te puedo juzgar a ti. Puedo decir, “ay no, este chico es malo porque tiene un pendiente ahí o tiene un tatuaje allá.” Pero yo te puedo juzgar por eso. Porque es la manera que yo te veo. Pero igual puedes ser una bellísima persona. Y puedes hablar más alto o bajo. Pero igual a mí me pareces nervioso. Pero igual para el otro chico sabe que te conoce y eres un tío genial. Pero si te juzgan y te quitan un niño, no sé hasta dónde llega el poder de un trabajador social.

- **¿Hay alguna otra cosa que crees que se pueda mejorar?**

- Los tiempos de espera. Por ejemplo, a ver, las ayudas, yo ahí no me voy a meter porque entiendo que es, según la situación de cada persona, cada persona tendrá unas necesidades otras. Habrá el que no tenga ningún tipo de ingreso, entiendo que tal. No estoy de acuerdo con todas las ayudas, porque ya te digo, yo estoy de baja hora, pero sí he trabajado toda mi vida desde que estoy aquí. No estoy de acuerdo con todas las ayudas. Evidentemente, ningún trabajador está de acuerdo con todas las ayudas que existen hoy en día. Porque al final, sabes que es mucho dinero y sabes que después, como lo típico, lo que hay hoy en día.

- **¿Hay algún aspecto de los servicios sociales que consideres positivo, según tu experiencia?**
- Pues, sinceramente no, porque vea por donde lo vea. Es que siempre llegas al mismo lugar. Llegas a lo mismo. Con respecto a los trabajadores sociales, la verdad es que no tengo muy buena experiencia. No, porque veo ese doble, tengo ese pudor de decir “es que realmente, vale, que tú no vas a un psicólogo”. Claro que no vas ahí a contarle a tu vida, ahí no es un psicólogo, pero es que tampoco puede utilizar en contra tuya. Tú vas a pedir una ayuda. Que lo utilicen en contra tuya si has dicho que has matado, que has robado, pero la información de que tú no tienes no puede utilizarla en contra tuya. Entonces, es como doble filo, ¿me entiendes? ¿Qué te digo? Por un parte corta y por otra parte tapa. Entonces, no puede ser. No te compensa, si realmente lo ves, no te compensa. Más bien pues vas, pides a la calle y terminas y punto. O sea, no te compensa ponerte en contacto con una trabajadora social porque sabes que vas a estar más controlada. Vas a estar más controlado o vas a tener a tu hijo más controlado, entonces realmente no te compensa. No te compensa. Viéndolo claramente no te compensa porque a eso, búscate otro trabajo. Pero que claro, también te marcas mucho más la vida, pero hasta que lo conoces no lo piensas así. No lo piensas. Hasta que conoces y sabes cómo funciona y sabes cómo es porque tú a principio dices, pero por qué no vas y miras esto. Claro, pero es que eso conlleva muchas cosas, conlleva dar una información sobre ti y esa información se puede utilizar en tu contra porque tú si tú llegas y dices, no tengo para darle a comer a mi hijo. Dices, mira, como tú sigas así, yo no sé qué, no sé cuánto. Pero es que yo no es que no trabaje por gusto. Yo tengo esta situación, esta, esta, esta y se las estoy explicando. Pues no.

Sí que estamos muy agradecidos a la educadora familiar, ya que nos ayudó mucho cuando a nuestro hijo le hicieron repetir curso. Ella habló con el centro y estuvieron muy pendientes de él cuando repitió y le ha ido muy bien. La educadora familiar sí nos ayudó mucho.

- **Y ahora que hablabas un poco de eso, de que a veces no compensa mucho contactar con los servicios sociales, ¿alguna vez acudiste a alguna otra entidad como una ONG o asociación?**
- Sí, yo de hecho, yo estoy con una ONG ahora que es SOS Racismo. Entonces, la verdad que cada vez que necesito cualquier cosa, son un amor, son muy buenos. Mónica es increíble, Gabriela también, son muy dedicadas, son muy buenas personas. No te juzgan si eres negro, blanco, moreno, si estás sucio, da igual. Ahí te van a tratar como un ser humano. Es lo único bueno que yo he conocido de una asociación o que tenga algo que ver con eso, porque en SOS Racismo evidentemente te ayudan a hacer mucha documentación y te ayudan a hacer muchas cosas, pero claro, ahí no pueden darte una ayuda económica. Pero de verdad, que ahí sí compensa ir a preguntar, y las chicas son un amor y trabajan contigo y se entregan a tope, o sea, son un amor.
- **¿Y crees que son complementarias a lo que hacen los servicios sociales o directamente sustituyen a los Servicios Sociales?**
- Yo por mí quitaría los servicios sociales y dejaría SOS Racismo, sí. No hay espacio para comparar. No, es incomparable. Si conoces a esas chicas de SOS Racismo y me comparas con las trabajadoras sociales, no tienen, no.
- **¿Y sueles acudir a SOS Racismo de forma habitual?**
- Sí, siempre. Ellas me ayudaron a conseguir la nacionalidad. Cuando tengo un problema, siempre están ahí. La verdad que siempre, pero siempre, siempre son un amor. Esas chicas son un amor.
- **¿Y cuando te pones en contacto con SOS Racismo era por la cuestión de la documentación o por otra cosa?**

- Yo me puse en contacto con SOS Racismo porque yo tenía un caso muy complicado, yo necesitaba zanjar ya ese tema. Y entonces otra asociación, que no me acuerdo cómo se llama esa asociación, de verdad que no me acuerdo, está allí cerca, no me acuerdo cómo se llamaba. Bueno, a través de otra asociación me mandaron a SOS Racismo que se dedicaba a ayudar a inmigrantes y esas cosas. Y fue cuando me puse en contacto con Mónica. Y ya cuando me puse en contacto con Mónica, siempre, la verdad que mis problemas los resuelven, me dan la vida ahí. De verdad que sí.

- **¿Qué opinas sobre el trato que brindan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional?**
- Yo tuve mis más y mis menos con ellos porque, como te digo, mi caso fue muy complicado. Yo, por ejemplo, cuando me empadronaron, la primera vez fue en el 2013, el primer padrón que tuve en España. Y me acuerdo de que justo cuando empezaba a tramitar el tema de nacionalidad me habían pedido que fuera a hacer un escrito a Extranjería pidiéndole que me dijeran cuántos años, porque esa información solo me la podía dar Extranjería porque les aparecía a ellos, no sé por qué. La verdad no me acuerdo muy bien. Y cuando yo hice el escrito y solicité esa información, o sea, no aparecía. Pero sí, después fui al ayuntamiento y sí, con eso pude sacar un extracto, pero no era de Extranjería, era del ayuntamiento. Y era no más que, no sé, el histórico este de cuánto tiempo llevas empadronada. Pero a Extranjería tengo entendido que, para nosotros, los rumanos, es más complicado porque nosotros tenemos una Carta Verde que se llama. Si trabajas es permanente, si no trabajas es temporal, y si no trabajas desde no sé qué año ya no tienes posibilidad de conseguirla. Hay muchas cosas porque hay muchos tratados firmados con Rumanía, entonces el tema de los papeles es muy complicado. Y en mi caso ellos tenían toda la información, toda la información, o las extraviaron, o no sé qué pasó, y yo tuve que esperar mucho más tiempo para conseguir esa documentación, pero muchísimo. Y me afectó a nivel personal que ya te digo, hace dos años que creo que conseguí la nacionalidad. Después con el tema de la Policía Nacional, pues donde haces el DNI tampoco es muy bueno, porque también me acuerdo de que cuando estaba haciendo otra documentación que no tenía nada que ver con mi nacionalidad y me tocaba hacerla en Extranjería, era

todo el tema familiar, me acuerdo que me habían dado muy mala información y si no llega a ser por SOS Racismo, que me salvaron, yo hubiese perdido por lo menos dos billetes de avión, que ya es dinero. Cuando sacas la cita tienes que sacarla a las 11 menos un minuto y pico, y dale, dale. Por internet la página está cerrada. Porque si tú vas a hacer el DNI, que yo voy, a mí nadie me grita, pero si tú vas a Extranjería a todo el mundo le gritan. Es que no quiero ser maleducada, pero si me grita, yo también puedo gritar. Ahí te sientes como extranjero. Ahí en este momento de cambiar el DNI, te sientes extranjero. Entonces, ¿por qué? Es que yo miraba así para el señor y digo “es que no entiendo por qué grita, al señor de atrás no le importa mi vida. Yo te estoy contando a ti, pero la gente que está detrás de mí no le importa si yo soy maleducada, si soy educada, lo que sea, no le importa”. Y simplemente por decirle “pues eso, mira, perdona, por favor, necesitamos saber, pero es que la cita es...míralo ahí, míralo ahí”. Yo creo que no es forma, o sea, para nada. Quedas mirando para él y dices, “ah, vale, hasta luego”. Es que si no quieres discutir, ¿sabes? Si no quieres discutir, entonces, es que están así, tú ves que tú vas a la policía, a Extranjería, o sea, a la parte de extranjería, a la Policía Nacional, y a la parte del DNI no dicen nada. Como mucho “señora, meta usted ahí su DNI”. Vale, pues ya está. Eso fue, y ahí vas y ya te tienes que sentar donde él te diga, ya te tienes que levantar y cuidado, cuidado no hagas algo que al señor no le parezca bien, cuidado. Es que, o sea, algo que no le parezca bien, no te estoy diciendo de robar o de tirar una silla, o sea, simplemente preguntarle algo, algo que tenga relación con ese documento, o con la entrada, o con el cierre, o con el horario, o lo que sea.

- **¿Crees que atienden así a la gente porque saben que están tratando con gente que a veces, pues está en una situación complicada, porque o no conocen bien el idioma, o porque no tienen trabajo, o no tienen papeles? ¿Tratarían así a un español?**
- Pues mira, porque ese mismo guardia está pasando a veces, muchas veces, y te doy mi palabra, muchas veces pasa para los DNI, y muchas veces pasa para extranjería. O cuando el compañero se va, y lo vi yo, al café, o no sé dónde se va, él sabrá, y te prometo que al señor que va para el DNI le habla de una manera, y para el señor que se va para la extranjería le habla de otra manera. O sea, hasta el

tono de voz cambia. O sea, un día, de verdad, párate y haz la prueba. No va a hablar mal. Y es un señor que generalmente lo hace. Y es un señor generalmente lo hace, porque si no recuerdo mal, hasta hace dos meses había una chica y un chico allí en la puerta. Y creo que a veces son tres, porque uno se dedica solo a los DNI y los otros dos para extranjería. No, y uno está para la policía de frontera. Uno está para la policía de frontera y el otro está para extranjería. Y a veces, cuando tienen mucha carga de que tengan que hacer documentación, se juntan dos en la puerta. A veces grita uno, a veces grita otro. Pero para los DNI no.

6.2.7. Transcripción entrevista a PME_4

Informante chave	PME_4
Sexo	Muller
Idade	37 anos
Orixe	Senegal
Situación familiar	Casada. 3 fillos.
Situación laboral	Ocupada
Ano de chegada a España	2008
Situación administrativa	Permiso de residencia

- **Antes de nada, gracias por darme tu tiempo para esta entrevista. Para empezar, haremos una breve caracterización sociodemográfica, que básicamente es hablar de datos como la edad, país de origen... ¿Qué edad tienes?**
- Tengo 37 años.

- **¿Sexo?**
- Femenino.

- **¿Lugar de nacimiento?**
- Dakar, Senegal.

- **¿Situación familiar? ¿Casada, soltera, viuda, divorciada?**
- Casada.

- **¿Con hijos?**
- Tengo tres.

- **¿Situación laboral?**

- Activa.

- **¿Año de llegada a España?**
- 2008.

- **¿Situación administrativa actualmente?**
- Sí, tengo permiso de residencia. Ahora tengo que hacer el examen para la nacionalidad.

- **¿Cuando llegaste a España tenías permiso de residencia?**
- Sí, vine por reagrupación familiar.

- **O sea, ¿que estaba algún familiar tuyo antes aquí?**
- Mi marido.

- **Tu marido. Vale. Entonces, ¿cuando llegaste a Coruña tenías algún tipo de red familiar o de amistad de esa gente de tu misma nacionalidad?**
- No, primero llegué en Lleida, Barcelona. Y de ahí cinco años. Y después por un divorcio, me divorcié y después conocí a mi marido actual, que vive aquí en Coruña, gracias a unos amigos. Después me mudé aquí después de casarnos en 2012, por ahí. 2012, 2013.

- **Entonces, primero estuviste en Lleida.**
- Sí, cinco años, y después vine aquí para Coruña.

- **Entonces, llegaste más o menos en 2013, calculas, ¿no?**
- Mejor 2012. 2012. Sí.

- **Y después al divorciarte mantuviste igual el permiso de residencia.**
- Sí, después de unos seis meses lo cambié.

- **¿Viniste a España sola o viniste con alguien más?**
- No, vine con mi hijo mayor que ya tenía un año.

- **¿Y por qué motivo decidiste emigrar?**
- Bueno, no era un motivo. Que me casé yo, acababa de tener mi bachillerato y tal, mi marido hizo la agrupación para venir a vivir aquí con él. Entonces, es así como vine aquí. Pero no era por emigrar, porque no estaba en mi mente, pero mi marido hizo los papeles y bueno, tuve que venir.

- **Vamos a hablar un poco sobre cómo fue esa llegada a Coruña. ¿Tuviste algún problema al llegar a Coruña?**
- Realmente no tuve ningún problema cuando vine aquí. Yo ya estaba, bueno, en mi situación, bien, que dejé el trabajo por venir a mudarme aquí, pero en los primeros dos años tampoco encontré trabajo. He estado en casa buscando trabajo, pero mientras no tuve ningún problema porque estaba mi marido y tal.

- **Entonces dices que estuviste como dos años sin encontrar trabajo.**
- Sí.

- **¿Cuál fue el primer trabajo que tuviste aquí? ¿Te acuerdas?**
- De limpieza. Encontré trabajo de limpieza gracias a una empresa que trabajaba en Conforama, en Marineda City.

- **Cuando te hacen el contrato, ¿te lo hacen a cuarenta horas?**
- No, no. Me lo hicieron como jornada partida porque hacía el trabajo de nueve a diez y media. Y después viendo mi evolución con el trabajo ya, bueno, dejaron los primeros chicos que entraron allí por mí y me alargaron la jornada de nueve a doce. Y después el martes y el jueves salía de allí a las doce y tenía que estar en su almacén de Agrela de doce y media a dos. Después también tuve que encontrar otro trabajo que era de noche. Entonces por la noche entraba a las diez y salía a las seis de la mañana para venir a casa, descansar e ir otra vez a trabajar a las nueve, durante un año y medio. Sí, era en el sushi. Sí, los de, ¿cómo se llama?, con el grupo Externa, que tenían su nave ahí en la empresa actual que estoy, pero antes se llamaba Isidro de la Cal. Y yo estaba en la parte del sushi por la noche.

- **¿Cuándo llegaste a Coruña tu marido ya tenía una vivienda?**
- No. Cuando nos casamos él tenía solamente una habitación, pero yo con el trabajo que tenía aquí venía de vez en cuando y me iba. Después cuando decidí venir a vivir aquí es cuando buscamos un piso y lo encontramos. Porque él también tenía su negocio aquí, una tienda.

- **¿Y fue fácil encontrar ese piso?**
- No estaba complicado, porque él tenía relaciones aquí. Conocía a unos amigos que tienen una gestoría y eran ellos quienes nos dieron el piso y firmamos el contrato.

- **Entonces puede ser que fuese más fácil para vosotros conseguir ese piso porque teníais esos contactos.**
- Sí, porque él ya tenía sus amigos aquí, contactos que le permitieron encontrarlo fácilmente, pero otros no.

- **¿Conoces otros casos de otra gente, por ejemplo, senegalesa?**
- Sí, tengo una amiga que desde hace dos años está buscando piso y no encuentra. Entonces sigue en su piso donde está.

- **¿Cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales de A Coruña?**
- Bueno, primero cuando llegué aquí, cuando se acabó la RAI que tenía por mi divorcio, bueno, una parte tuve contacto con el CIM, con los de la mujer, porque como me divorcié por maltrato, cuando vine aquí fueron ellas. Bueno, cuando miraron todos mis documentos no tenía ninguna ayuda, salvo que me dieron una ayuda a la familia que da la Xunta. Pero porque los niños nacieron aquí en Coruña, en vez de dármelo cada mes me lo juntaron todo y me lo dieron. Primero tuve contactos con el CIM, con una abogada. Era una mujer muy disponible, siempre preguntaba y siempre quería saber si estaba a gusto. Si todo estaba bien. Se preocupaba. El contacto con servicios sociales fue en 2018, por un piso que teníamos, en el que de un día al otro el dueño quiso que dejáramos el piso porque quería reformarlo para sus hijos. Ahí es cuando tuve contacto con las trabajadoras sociales que estaban allí en Labañou. Allí ellas también muy disponibles. Con mis

hijos los metía al ciber, nos daba bonos y todo eso, porque mi marido había cerrado el negocio y estábamos un poco en dificultad entre los dos y tal, porque yo también tuve que dejar los dos trabajos por un problema de lumbago que tenía. De Labañou me llevaron en colaboración con los de la Xunta que están debajo del puente de la Ronda de Nelle, cerca de la seguridad social. Hay un servicio que son servicios sociales que se ocupan como de los de los pisos y en unos casos complejos, no sé cómo se llama, he olvidado eso, pero ellos también. Había una chica que estaba allí, que es la que me encontró piso. El piso que encontramos estaba en obras. Entonces, el dueño nos dijo que faltaban quince días para acabar el piso y que, si queríamos el piso, teníamos que dar la entrada y tal. Le dimos los 800 euros que eran. El alquiler eran 400 y le dimos los dos meses, y entonces esta chica nos encontró piso allí cerca de Labañou, en los pisos del ayuntamiento que están allá. Nos dieron un piso allí para estar durante los quince días para esperar que se acabara la obra, que no acababa nunca. Llegué a quedar como una mentirosa porque cada vez que la asistente esa me preguntaba por el piso le decía “el dueño nos dijo otra vez dentro de una semana, otra vez dentro de cinco días...” y bueno, es el dueño que nos engañaba, que ya comió el dinero, pero sabiendo que tampoco el piso no estaba ya acabado. Siempre nos decía lo mismo: “una semana”, y yo también estaba diciendo igual lo mismo a la asistenta, que es como si que yo les engañaba a ellas y no era así. Hasta que ellos hablaron con el dueño y todo se aclaró.

- **Cuando estuviste en Lleida, ¿también tuviste que hacer uso de servicios sociales en algún momento?**
- Sí, cuando empezaron los problemas con mi ex, porque no era yo, eran los vecinos que siempre escuchaban peleas y llamaban a la policía que venían un día sí, un día no. Cuando venían les dije que no había nada y entonces ellos entraron con los servicios sociales de allí, que ellos también empezaron a venir y tuve también una asistenta que me dieron allí.
- **En general, ¿quedaste contenta con los servicios sociales en Lleida?**
- Sí, no tuve ninguna queja con ellas porque fueron también las primeras ayudas.

- **Me comentabas que la primera vez que estableciste contacto con los servicios sociales en Coruña fue con el CIM, sobre todo por el tema del divorcio. Después, la segunda vez fue por el tema del piso. ¿Te acuerdas cuánto tardaron en atenderte desde el momento que pides la cita hasta que te atiende la trabajadora social?**
- No, no me tardó nada porque el CIM me encontró un trabajador social aquí en el ayuntamiento, en el Ágora, y desde ahí todo ha ido muy rápido. Ahí también hicieron un seguimiento que cada mes tenía cita también y estaban muy dispuestos a ayudar. Se preocupaban y me daban cheques. A veces hubo un momento también que me mandaron a Cáritas y todo eso. La verdad que para tener contacto con ellos no tuve tampoco ningún problema. Todo ha ido muy rápido que siempre que he estado en una situación donde necesitaba a alguien o atención, estaban ya allí.
- **¿Los servicios sociales siempre fueron capaces de solucionar el problema que tenías? ¿Siempre ha sido así o hubo algún momento en el que no fueron capaces de ayudar?**
- Bueno, gracias a Dios que los problemas que tuve en su momento sí que los pudieron atender porque también yo era una persona que tampoco estaba dispuesta a esperar cobrar de ayudas porque siempre es lo que decía siempre a Mar. Yo prefiero buscarme la vida trabajando que estar ahí dependiendo tampoco siempre de ellos.
- **Y me comentabas que te derivaron a Cáritas ¿no?**
- Sí, era por cuando encontramos el piso este que nos dieron, de los pisos que están allí en Labañou, del ayuntamiento. Entré en contacto con los de Cáritas por lo de las camas. Nos trajeron camas, mantas, todo eso, y alguna ropa para los niños y zapatos.
- **¿Desde los servicios sociales te derivaron a alguna otra entidad u ONG aparte de Cáritas?**
- No, fue la única.

- **¿Recuerdas si tuviste que explicar tu situación a más de una persona en los servicios sociales?**
- No, solamente con explicarlo a mi educadora social. No tuve que explicarle a ninguna persona más.

- **¿Estás satisfecha con la atención prestada por los servicios sociales?**
- Claro, hasta ahora me llaman para preguntarme “¿qué tal? ¿sigues trabajando o no estás trabajando? Si necesitas algo, si hay una urgencia y tal”. Porque el año pasado estaba trabajando y nos cortaron el agua. Mi marido ha ido directamente a hablar con la educadora, porque yo entro yo a las seis y salgo a las dos. Entonces ella le dijo “tú vete tranquilamente en casa, vamos a hablar con los de Emalcsa, que van a venir a tu casa”. Y bueno, directamente llamaron a Emalcsa y vinieron a devolver el agua y la educadora me preguntó si yo tenía problema de pago del agua. Dije que no, que era un problema desde el dueño del piso que ha tenido gente alquilada en esta casa y que en tres años no pagaron sus recibos. Y yo al entrar tuve que encargarme de todas estas deudas. Yo fui a hablarles que no, que yo en esas fechas que dijeron, en este piso que yo entré en el 2018, por ahí. Entonces la educadora ha ido con los de Emalcsa para hablar con el dueño, que ya aclaró también que era el que se encargaba, que yo tenía solamente que pagar lo que yo debía. Y ahí al mes yo le dije que cuando llegue el fin de mes pago lo que hay y después sigo y nada más.

- **¿Consideras que el tiempo que tarda en resolver los problemas que tienen la gente en los servicios sociales es un tiempo razonable?**
- Bueno, tengo algunas amigas que se quejan mucho, que están esperando sin saber nada, tienen citas muy largas y que no les atienden como se debe. Yo en su momento, si digo la verdad, nunca tardaron y tal. No sé si será por los tiempos que eran que ahora, bueno, cuando entró el COVID hubo muchos retrasos en los trabajos y tal, no sé eso. Pero sí, para mí han sido realmente muy rápidos y tal. Pero yo tengo quejas de muchas amigas que en su caso nada, nada más.

- **Justo ahora hablabas del COVID, ¿crees que hay una diferencia en cómo atendían antes del COVID que después del COVID?**

- Pues con la cita previa y todo eso. Bueno, aún siguen con las citas previas porque uno viene y tiene un problema muy urgente y le dan una cita que no puede esperar. Si yo tengo un problema que es urgente, que tengo que arreglar en cinco días o inmediatamente, necesito apoyo y tú me dices que no te puedo dar cita hasta los seis meses o los tres meses, tampoco me ayuda. Y hay gente así, pero antes del COVID era bien, pero desde que entró el COVID y ahora van muy lentos.
- **Hablemos un poco sobre los espacios en los que atienden los servicios sociales, los edificios, las oficinas. ¿Consideras que son adecuados, que están bien, que son cómodos?**
- Hay gente que realmente necesitan una cierta intimidad para poder expresarse, expresar sus problemas sin que otros lo escuchen o tal, pero a veces ves a alguien que va para hablar con su asistente que llama a otra persona o donde la gente está al lado esperando. Prefería que tengan, bueno, espacios más grandes, pero también un poco alejado de la parte de atención, así para que nadie se entere. Porque a veces tú entras en una oficina y la que está en la otra parte te está escuchando. Entonces no vale para eso, porque no todo el mundo quiere que la gente sepa su situación. Por eso, debería de haber más privacidad.
- **¿Qué aspectos crees que se podrían mejorar de los servicios sociales del Concello de A Coruña?**
- Uno creo que es eso, lo que dijimos ahora, la intimidad. Otra, que estén más disponibles, sobre todo en estos momentos que hay gente que está en necesidad. Si uno viene, aunque tú no puedes atenderlo, pero puedes encontrar un recurso que puede por lo menos decirte lo que hay, y si hay algo para hacer en ese momento hacerlo y los demás esperar, ¿sabes? Que sean más accesibles para otros, porque hay algunas que, bueno, como yo, si estoy trabajando, tengo una cierta comodidad y tal, y hay otra gente que no, que en su momento está muy en necesidad. Yo prefiero que a mí me dejes, dame a mí margen de espera, pero atiende a la que tiene más necesidad. Porque yo a veces veo como una amiga que tiene dos curros y está en una buena situación, pero si necesita algo ya lo tiene, pero tengo a otras amigas que están allí, que no hay manera. Una que es soltera con tres hijos, pero no hay manera de atenderla. Otra cosa es que no se metan

mucho en la vida privada de la gente, porque algunas hasta te exigen el número de hijos que debes tener, o no tener hijos, “porque los tiempos no están bien.”

Yo es el único punto que tuve con mi asistente, con la trabajadora social y la educadora, que me dijeron de no tener más hijos, que no estamos en tiempo de tener más hijos. Y ahí le paré. “Eres muy buena persona, me has ayudado, pero en mi vida privada no te metas”. Que no es de su incumbencia el decirme cuántos hijos tengo que tener o no tener, y hay otras mujeres a las que se les dice “tienes que ir a hacerte una ligadura, o a tomar pastillas”. Es el único punto que no me gusta. Entrar en la casa de alguien que, bueno, aunque en este momento está en necesidad, pero puede que en un tiempo ha estado trabajando para tener algunas cosas. Voy a hablar contigo, me dices que voy a hacer una visita en casa, entras en mi casa, ves una tele, otra cama, o un ordenador, y ves que no necesitas ayudar porque tú tienes todo eso, claro, porque nadie ha nacido teniendo algo, pero hubo un momento que alguien ha estado trabajando, o con sus ahorros, o un amigo lo ofreció.

- **¿Conoces a alguien que, por ejemplo, le hubieran dicho lo que decías ahora de la ligadura de trompas?**
- Muchas, sí, claro, porque hay una que vive por aquí abajo, hasta le dijeron que si en su momento había trabajado como prostituta. Hasta se peleó, sí, los puso mala cara, ¿sabes? Hasta ahí se están metiendo y tampoco les gusta, a mí no me hablaron de ligadura, pero llegaron a decirme de no tener más porque ya tengo tres.
- **¿Y qué aspectos de los servicios sociales del Concello de A Coruña consideras positivos?**
- Bueno, para mí muchos, hay muchos aspectos, bueno, hay algunos que sí quieren ayudar. Yo veo asistentes que sí, hasta tienen piedad, pero el trabajo o sus compromisos no se lo permiten. Hay otras que ni te escuchan, es un no rotundo. Hay una que tiene mala fama, pero bueno, hasta la cambiaron.
- **¿Crees que tienen buenas intenciones, pero están atadas y no pueden hacer más?**

- No, no pueden hacer más, algunas, ¿sabes? Es que tú vienes, les explicas tu caso, les dices las cosas tal como son, y quieren (ayudar), pero la ley o no sé, no les permite, dar más o a hacer más. Es que ven que si tú estás en la necesidad de tener tal ayuda o de tener tal acceso, pero lo que está escrito te dice que no, te dicen un no que ellos saben que tú te lo mereces, pero te dicen que es lo que hay, que no pueden hacer más.

- **¿Y más aspectos positivos de los servicios sociales? ¿se te ocurre alguno más?**
- Están ayudando a mucha gente, hacen lo que pueden, ayudarte mucho, mucho, tampoco pueden, pero están haciendo lo posible. Para mi pensamiento están haciendo lo posible. No se puede hacer tampoco a todo el mundo, pero algunos de nosotros pensamos que todo, todo, todo lo debe arreglar la asistente social o el ayuntamiento, y no es así. O tú me das una ayuda y me dices que a tal punto “no te podemos dar porque ya cobraste lo bastante”, en vez de ir a buscarme la vida, buscar trabajo, o intentar hacer algo, me estoy quejando, que no, yo no puedo, ahora me están quitando, no sé qué, o se me va a acabar tal porque, ¿qué voy a hacer?

- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales?**
- Algunos hacen su trabajo, pero algunos no, están ahí, pero es como si no están, tú vas, hablas, hablas, dicen que “sí, sí, sí, vale, vale, tráeme tal, tráeme tal, tráeme tal, ya veremos”. Si tú no estás ahí dándole, preguntándole o dándole o tal, no, ni te hacen caso, pero algunos sí que están, lo están haciendo muy bien, pero bueno.

- **Antes hablábamos de que acudiste a otras entidades, como puede ser Cáritas, para resolver tus problemas, en este caso me decías que solo acudiste a Cáritas, ¿qué valoración haces de Cáritas, por ejemplo?**
- Bien, porque cuando me mandaron allí no me pusieron tampoco ninguna complicación. Me preguntaron lo que necesitaba y se lo dije. Hasta me presionaron por si estaba realmente segura, qué es lo que necesitaba o me hacía falta algo más. Yo les dije que era lo que necesitaba, lo importante. Yo en Cáritas

bien, sí. En Cruz Roja también bien, sí, porque cuando entró el COVID tuve allí las tarjetas, que eran de tres meses, que eran 900 euros que te daban en la tarjeta.

- **¿Cuál es tu valoración también, por ejemplo, de Cruz Roja?**
- Bien, sí, porque yo no fui tampoco, es mi educadora quien me dijo que me iba a tramitar una tarjeta que es cada tres meses, renovable. Me dieron la tarjeta, firmé y la chica tomó su tiempo para explicarme como andaba la tarjeta con las facturas y todo, sí.

- **¿Crees que lo que hacen estas ONGs tipo Cruz Roja o Cáritas, es de alguna manera sustituir lo que deberían hacer los servicios sociales o son cosas complementarias?**
- Yo creo que se complementan entre ellos, porque si los del ayuntamiento, los asistentes, no te pueden ayudar, te derivan a otro. Es que yo creo que se complementan uno por uno, porque también si yo me levanto un día, voy directamente a la Cruz Roja, hablo con ellos, me dicen que me van a mandar primero con una asistente, hablo con ella y después veremos lo que hay que hacer. Yo creo que se complementan. Uno no puede hacer el trabajo de otro, creo yo.

- **Y ya la última pregunta, ¿qué opinas sobre el trato que dan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional?**
- Pues mal.

- **Si en algún momento tuviste que hacer trámites con ellos, tanto con Extranjería como con la Policía Nacional, ¿qué trato dan?**
- Con Extranjería tuve trato cuando tuve que renovar mis documentos y tal, pero bien.

- **¿Y con la policía nacional?**
- Bien, porque ellos me están llamando cada mes por mi situación de víctima, me llaman cada mes para preguntarme qué tal voy, si no me están molestando. Bien.

- **¿Alguna vez notaste que en los servicios sociales o en una ONG o en
extranjería te trataran diferente por ser una persona migrante en la ciudad?**
- Yo, de mi experiencia personal, yo realmente no, ni las asistentes, ni las ONG, ni
nada.

6.2.8. Transcripción entrevista a PME_5

Informante chave	PME_5
Sexo	Muller
Idade	65 anos
Orixe	Venezuela
Situación familiar	Divorciada. 1 fillo.
Situación laboral	Desempregada.
Ano de chegada a España	1998
Situación administrativa	Nacionalidade española

- **Vamos a empezar haciendo una breve caracterización sociodemográfica.**

¿Edad?

- 65 años.

¿Sexo?

- Mujer.

¿Lugar de nacimiento?

- Caracas, Venezuela.

¿Situación familiar, estado civil?

- Divorciada.

¿Situación laboral?

- En paro. Me queda poco para la jubilación, ¿entiendes? Supuestamente era este año, pero ahora me dijeron que no. 65 y unos meses. Ya lo voy a dejar por lo que termine de año para el próximo año, porque es que me están poniendo pegos. Entonces, esperar un poco.

¿Año de llegada a España?

- En 1998.

¿Situación administrativa actual?

- Papeles, sí, estoy en regla, soy española. Por familiares, soy española y a nivel con DNI nacional de España y todo en regla.
- **Cuando llegaste a Coruña, ¿tenías algún tipo de red aquí, familiar, amistades o gente de tu misma nacionalidad?**
- No.
- **¿Con quién llegaste a España?**
- Con mi marido, en paz descanse, con mi hijo con cinco años y con mi cuñado, en paz descanse también.
- **Vale. ¿Coruña fue tu primer destino migratorio?**
- Sí.
- **O sea, que viniste directamente...**
- Directa a Coruña, sí.
- **Y cuando llegaste, ¿cuál era tu situación administrativa? ¿Tenías permiso de trabajo, visado de turista, nacionalidad española? ¿Qué tenías?**
- Permiso de trabajo no tenía. Vinimos, mi marido, en paz descanse, vino con la visa, él cobrando el paro de retornado y yo con la visa de reagrupación. Y a los cuatro meses, más o menos cuatro o cinco meses, ya se me dio el DNI, primero de extranjera y después ya de española.
- **¿Primero el NIE?**
- Sí, primero el NIE y luego el DNI, por mis padres, que son gallegos.
- **Vale. ¿Y por qué motivo decidiste emigrar?**
- Porque en Venezuela llegó un momento donde no se podía vivir. Un país muy hermoso, pero en ese año, en el 98, fue cuando hubo un intento de golpe de estado de Hugo Chávez. Nosotros teníamos una empresa muy grande de autobuses escolares, pero se estaba haciendo la vida un poco difícil y a nivel de inseguridad.

Y yo más que nada pensé en nosotros y en un hijo que tengo ahora, que en aquel momento tenía cinco años. Y decidimos emigrar para aquí, para Galicia.

- **¿Por qué decidisteis asentaros en Galicia, en Coruña?**
- Yo no era mucho de venirme aquí, pero vine de un viaje de vacaciones y me gustó mucho. Me llamó mucho la atención lo que fue la playa, porque yo estoy acostumbrada con la playa. Me llamó la atención lo que fue la playa, lo que es ahora el paseo marítimo, que en su momento lo estaban empezando a hacer, el Parrote, todas esas partes. Entonces me gustó. Pero hubiera preferido, de verdad, y eso que ya llevo tiempo aquí, hubiera preferido irme hacia otra parte, hacia Vigo. Porque allí creo que hay más posibilidad a nivel de trabajo.

- **Cuéntame cómo fue esa llegada a Galicia, qué problemas encontrasteis al llegar, si fue fácil encontrar un trabajo, una vivienda.**
- Bueno, la llegada en realidad fue bien. Nos hospedamos unos días en casa de la que era la suegra de mi cuñado, que tiene una casa en Oleiros. San Pedro de Nós, mismo dicho. Paramos allí unos días. Después, antes que se me olvide decirlo, estaba ya mi suegra aquí y nos había conseguido un piso aquí en Ronda de Nelle, de alquiler. Y también nos consiguió el colegio para el niño, para mi hijo, que en aquel momento tenía cinco años. Y estuvimos viviendo ahí unos cuantos años. Trabajo, nada. Por el momento no conseguí. Fue después de unos años más adelante, que ya lo diré. Y mi marido tampoco, en aquel momento tampoco. Pues vivíamos con lo que trajimos de Venezuela y con lo que él cobraba por retornado. Entonces, vivienda la consiguió realmente la madre de mi exmarido. Sí, un alquiler que en aquel momento ya pagábamos, hace veinticinco años, 300 euros. Al cambio, 300 euros.

- **Aparte de esa mano que os echaron aquellas personas que ya estaban aquí asentadas, ¿recurristeis a otras personas, a alguna entidad u ONG para que os echara una mano en esa llegada?**
- No, en ese momento no. Como a los dos años más o menos, sí, sobre el 2000-2001, hicimos un grupo de padres y madres en el colegio donde estudiaba mi hijo. Y ahí conocí a una persona que trabajaba en Hacienda. Y él fue el que nos informó

que al ser retornado y venir para aquí, hacienda daba como un pago único a las familias de 1200 euros en aquel momento. Fue la única ayuda que tuvimos en ese momento, digamos, a nivel social, a nivel de gobierno. Fue esa única ayuda que tuvimos. Después sobrevivíamos con lo que trajimos.

- **¿Cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales del Ayuntamiento?**

- Pues hace...espérate. Llevo 25 años aquí. Pues hace como unos 17 o 18 años. Sí, más o menos. Más o menos, no estoy muy segura. Que empecé y me empezaron atendiendo...No, a lo mejor son menos, disculpa. Porque me empezaron atendiendo en el Ágora. Sí. Sí, entonces no sé...Sobre unos 13, 14, sobre unos 15, 16 años.

- **¿Y por qué motivos estableces contacto con los servicios sociales?**

- Fue a nivel de mi médico de cabecera. Como yo no tenía trabajo, no percibía ninguna ayuda. Me dijo que fuera a servicios sociales, a ver si había ayudas para los inmigrantes como yo. Pero bueno, yo era inmigrante, pero a la vez con nacionalidad española. Y ahí me conocí una ONG o un voluntariado que se llama ACCEM. Estuve ahí con ellas e hice cursos de ordenador. Hicimos unos vídeos, que los hicimos en la calle Barcelona. Y ahí fue donde yo empecé a agarrar, como digamos, auge a nivel de los servicios sociales. Entonces ellas fueron las que me fueron guiando. Primero vete aquí, primero vete allí y todo eso.

- **¿Recuerdas cuánto tiempo tardaron en atenderte desde el primer momento que pediste cita hasta que efectivamente tuviste cita con la trabajadora social?**

- Bastante, bastante.

- **¿Y eso ha sido así más o menos siempre que has tenido cada cita?**

- Sí, sí. Y todavía me está pasando ahora. Yo tenía, por ejemplo, una cita el 3 de julio. La tuve que suspender porque tenía un examen médico que no podía faltar, que era una tomografía. Y me dijeron, “te llamamos para la semana” y todavía el otro día me aparecieron en mi casa, pero no me han llamado, no me han dicho, “oye, vamos a vernos”, ni nada.

- **¿Recuerdas si cada vez que has ido a los servicios sociales has tenido que explicar tu situación a más de una persona?**

Sí, bastantes. Que llegas un momento que te cansas porque te mandan sacar papeles, papeles y más papeles, se los llevas hoy y a los dos o tres meses te vuelven a pedir los mismos y llegas un momento que te cansas. Pero yo dije “insisto, insisto e insisto”. Hasta que logré dar con ciertas personas que sí, en ese momento que los necesité, supieron darme la mano, ayudarme.

- **¿Las personas son trabajadoras sociales?**

- Trabajadoras sociales del ayuntamiento. Pero uno o dos, contados.

- **¿Los servicios sociales fueron capaces de solucionar el problema que tenías cuando surgió esa situación?**

- En su momento no. No. Tuvo que pasar un tiempo. Ya te digo, me mandaron ir varias veces, y siempre pidiéndome cosas. Hoy me pedían una cosa, otro día me pedían otra, y claro, yo llegué a un momento donde les dije, “¿por qué no me pides todo de una vez?” Porque, ok, yo no trabajo, pero tienes que ir hoy al registro a pedir la fe de vida, hoy a la Xunta a pedir esto, el otro día a Hacienda a pedir lo otro. Entonces, yo prefiero que me digáis todo, todo lo que necesito y lograr yo tener para cierto día toda la documentación que ya me piden. No ir llevando y después pasan 15 días, y a los 15 días me llaman y me dicen, faltó esto, faltó lo otro. Dios, cuando yo pienso que ya va caminando la ayuda que estoy pidiendo, resulta que no. Como ahora, en estos días que estoy pidiendo que me ayuden, y nada, y estoy desde el año pasado pidiendo la ayuda.

- **Me comentabas que la primera vez que accediste a los servicios sociales fue a través de tu médico.**

- Sí, sí.

- **Y, más o menos, ¿recuerdas por qué motivos has tenido que ir?**

- Pues, en realidad, ya que no conseguía trabajo, pues quería participar en algo o hacer algunos cursos. Claro, me inscribí en varios cursos. Hice uno de

dependienta de comercio, lo hice perfecto. Tengo mi diploma. Después hice, por medio de ACCEM, el curso de ayudante de cocina en la escuela Álvaro Cunqueiro, bien también. Después he tratado de hacer varios, pero en algunos me decían que estaba becada, pero que tenía que pagar mil euros. Entonces, claro, yo decía, “si estoy becada, no tengo por qué pagar mil euros.” Y así, entonces no hice más. Y alguna vez he ayudado en ONG a nivel de recogida de alimentos, y en lo que he podido hacer, lo he hecho. Más no he hecho porque no he tenido oportunidad y tampoco me han llamado mucho más.

- **¿Los servicios sociales te tramitaron algún tipo de ayuda o prestación económica alguna vez?**

- En el Ágora, al principio, hace cuatro, seis, siete años, más o menos, que me ayudaron para pagar unos meses de alquiler, que yo no pude pagar, y en menos de dos, tres meses, ya el dueño del piso tenía su dinero depositado en su cuenta. Fue la ayuda más grande que me dieron en aquel momento, pues servicios sociales depende del ayuntamiento, ¿verdad? Fue la ayuda más grande que me pudieron dar.

- **¿Y te gestionaron alguna vez alguna ayuda tipo RISGA?**

- Sí, ahí mismo también. Y el mismo asistente social que tuve en aquel momento, él fue el que me solucionó el RISGA, que lo estuve cobrando un buen tiempo, hasta que salió ahora el Ingreso Mínimo Vital y me dijeron que pasara mejor al Ingreso Mínimo Vital.

- **¿Alguna vez en servicios sociales te derivaron a otras entidades? ¿A ACCEM te derivaron desde servicios sociales?**

- Sí, a ACCEM fue que me derivaron de servicios sociales. Y lo conocí yo, o sea, me dijeron, pero yo no sabía dónde estaba y estaba en realidad cerca de mi casa, de José Baldomir, donde estaba la primera oficina. Y fui allí porque una chica que yo conocí, también venezolana, me dijo, “mira, ¿por qué no vas aquí?”. Que ahí ayudan hasta si yo quería ir a Venezuela en aquel momento, que ellos me ayudaban con el pasaje.

- **¿Alguna vez te derivaron a otra entidad desde los servicios sociales?**
- A la Cruz Roja fui y todavía estoy esperando que me llamen para una ayuda. Esto hace ya más de un año y medio.

- **¿Y por qué fuiste a Cruz Roja?**
- Sí, porque conozco a una persona que trabajé un tiempo en su casa, que estaba limpiando y esa persona trabaja en la Cruz Roja y me dijo “vete allí”. Y yo antes podía y daba una ayuda todos los meses, pero después no pude y la quité. No era mucho, eran cinco euros, pero bueno. Y me dijeron que me iban a llamar porque yo fui para pedir una ayuda para alimentos. Esto que es lo que yo cobraba en aquel momento y ahora no me llega. Y me dijeron, “sí, te vamos a llamar”. Y de esto ya hace casi dos años que no he sabido de ellos. A Cáritas fui una vez. Me ayudaron con 100 euros para pagar la luz. Más nunca. Porque después me pedían lo mismo. Volvemos a lo mismo. La retahíla que te piden tantos papeles, tantos. Cuando ya los tienen todos te los vuelven a pedir. O sea, llegas a un... yo creo que lo hacen ya para que uno se canse. Y digas “me canso, lo dejo”. Pero yo dije, “no, voy a seguir”. Y allí fui una o dos veces. Después, más o menos, fue cuando entonces yo encontré trabajo en el 2004. Sí, en el 2004 en la peluquería. Y trabajé hasta el 2011. Y a raíz de ahí fui por mi propia voluntad. Ni por Seguridad Social, ni por el INEM, ni por medio de servicios sociales, ni nada. Por mí misma me conseguí trabajos en panaderías, en restaurantes, en limpiezas. Todo fue por mí. Buscado y hablado con amigas. Me decían y yo iba. Pero servicios sociales. Ni INEM, lo digo. Ni INEM. INEM solamente una vez. El de la peluquería. Lo vi. Lo único. Del resto fue todo por mi propios pies y manos.

- **¿Estás satisfecha con la atención prestada por los servicios sociales?**
- Últimamente no. Desde hace dos años, desde que lo sacaron del Ágora, no es la atención que yo esperaba. Solamente hubo una persona, antes del COVID, que me atendió abajo, ahí donde están ahora. ¿Cómo es el que está cerca del Carrefour?

- **Labañou.**

- Hubo una asistente social ahí en Labañou que sí me atendió bien. A raíz de ella logré conseguir para el bono social de la luz también. Para que me den la ayuda para el bono social de la luz. Pero desde esa señora, hasta el sol de hoy, nada. A no ser que hace dos meses me pagaron unos recibos del agua. Pero del resto, nada más. O sea que hubo como un momento en el que empiezan a funcionar no tan bien. Pero antes sí que estaba perfecto. Me llegaron a dar vales para comida. Pero no aquí. Todo por medio del Ágora. Yo aquí, en Labañou, lo único que he conseguido es por la primera que estuvo. Fue la que me consiguió para que me dieran el bono social de la luz. Y ahora que me han pagado unos recibos del agua que debía. A lo mejor para ellos no es mucho. Para mí era mucho. A lo mejor para ellos no llegó a los 400 euros. Porque yo decía, “o pago el agua o no como, o pago el alquiler y no como”. Yo iba así. Un mes pagaba aquí, otro pagaba allá. Claro, se me han ido amontonando gastos. Como ahora mismo, ahora tengo la luz. Y tengo que ver cómo me busco la ayuda. Pero bueno, el agua ya por lo menos estoy tranquila. He pedido el bono social para el agua. Aparentemente lo tengo. Pero el otro día me llegó un recibo de 42 euros. La asistenta social me dijo que es muy caro lo que estoy pagando. Que si tengo el bono social de lo que debería de pagar serían sobre 14 o 15 euros. Ahora cuando lo pague a fin de mes, porque es el único recibo que tengo ahora por pagar. Pero todo está al día. Cuando lo pague a fin de mes, miraré. Porque me dijeron que lo tenía hasta diciembre. Si no, pues lo tengo que volver a solicitar. Pero ahí viene otra vez el miedo. Porque tienes que volverlo a solicitar. Entonces van pasando meses, van pasando meses. Porque es lo que yo digo. Ellos saben que uno está en la misma situación. Porque si yo tuviera una situación económica, no boyante, sino normal. Yo no acudiría a los servicios sociales. Yo acudo a los servicios sociales porque lo necesito. No por gusto ni por verles a ellas las caras ni nada. No, es que es la verdad. O sea, tengo que decir lo que siento. Recorro a ellos porque me he visto ahogada. Me he visto con las deudas que yo decía “¿qué hago?” Entonces me ayudaron en eso. Pero ojalá yo pudiera desentenderme de todo eso. Entonces claro, estoy viendo con la luz a ver cómo hago para pagarlas sin tener que pedirles ayudas a ellas. Porque si no, me van a decir...No es que me hayan obligado, pero casi. Me han obligado a sacar los seguros que tenía de vida y de decesos. Me dicen que tengo que pagar mucho menos de teléfono. Hay cosas inverosímiles que yo, como oyente o persona que

está afuera, no entiendo que por qué una persona me tiene que decir a mí lo que tengo que pagar. Yo sé que tengo una ayuda muy baja. Pago hasta donde puedo. Cuando no pueda, yo misma voy retirando cosas. Pero no me digas a mí que 20 euros al mes es mucho por un seguro de defunción. Y me dijeron que lo tengo que sacar. Entonces yo le dije, entonces cuando yo me muera, yo no le quiero dejar gastos a mi hijo. Cuando yo muera, ¿quién se va a hacer cargo de mí? Me dice “no, para eso están los asuntos sociales”. Le digo a mi hijo que me pongan en la puerta del ayuntamiento. A mí, 20 euros no me parecen mucho. Porque 20 euros los puedo pagar, más no. Pero 20 euros sí. Pero me dicen que no. Porque entonces si me ven eso y si me ven que pago el teléfono, ya me dicen que ya no me van a dar ayudas.

- **Digamos que consideras que igual se meten demasiado.**
- Sí, sí, sí. Por lo menos me está pasando a mí y también con mi hermana. Nos están pidiendo, por ejemplo, a cada rato, me están pidiendo los seis últimos meses de la nómina. Pero es cada rato. No pasa un mes. Sí, de la cuenta bancaria. Entonces, en lo que se fijan es solamente en lo que gasto. Si gasto en luz o si gasto en teléfono o en el seguro. Pero no se fijan en lo otro, como yo le dije a ellas. Yo cobro 550 euros. 400 son de alquiler. ¿Qué hago yo con 150 euros? Para pagar luz, agua, teléfono y comida. Porque a mí ahora se me dijo que, si me ayudaban con el alquiler, no me daban para la comida. Me he buscado yo, por mi parte, una ONG que me está dando comida cada 15 días. Productos no perecederos. Yo, pero por mi cuenta. Es una ONG que es por medio de la Comunidad Europea.
- **¿Consideras que el tiempo que se tarda en resolver los problemas que se les presentan a las personas que usan los servicios sociales son tiempos razonables?**
- No, es tiempo. No, porque ya te digo, a mí esto del agua tardaron como seis meses para resolverlo. Llevo con lo del alquiler desde junio o julio del año pasado. Ya hice un año. Y yo pensé que ya estaba. Me vienen todavía el otro día y me mandaron a pedir todos los papeles de nuevo. Contrato viejo y ahora me piden el contrato nuevo. Le llevé el viejo y el nuevo y me lo vuelven a pedir otra vez. Entonces, llegan un momento que te cansan. Pero yo digo, tengo que seguir

luchando de una manera o de otra. Porque como sí les dije a ellas, y no quiero que suene como que soy racista, pero es que viene mucha gente de otros lados porque yo lo veo. Lo veo con mis propios ojos. Y en menos de dos, tres meses tienen piso, tienen esto, tienen lo otro. Yo, hasta ahora, no. Por cierto, he pedido la ayuda del bono del alquiler. La pedí el 12 de marzo. Es el día de hoy y todavía no me han contestado. Entonces, claro, llega un momento que te desesperas. Porque el dueño del piso, muy buena persona, gracias a Dios, que me espera, ha entendido. Pero ya llegó un momento. El agua, ok, esperó. Ojo, estuve seis meses sin agua. Vinieron sin avisarme. Se llevaron el contador. Yo agarré con mucha cara porque no podía estar seis meses sin agua. Y una persona me ayudó y le puso un latiguillo hasta el otro día que me la vinieron a poner porque a mí se me había dicho, hacía dos meses y medio que la habían pagado y era mentira, no estaba pagada. Hasta que yo fui, hablé con la asistente y le dije “bueno, ¿qué está pasando?” Me dice, “no sé”. Fue ese día y al día siguiente, a las nueve de la mañana me vinieron a poner el contador. O sea, no está pagada, de repente voy, digo, y ya me vienen a poner el contador. Y el señor que me puso el contador, pues, muy listo quiso ser, pero más listo fuimos mi hermana y yo, que me quería cobrar para ponerme una pieza que ya estaba puesta desde cuando hicieron el edificio. Y me quería poner una pieza y yo le dije no. “Bueno, pues llame a quien se la puso” y le digo “no, eso está desde que está hecho el edificio”. A mí la persona que me puso solamente fue el latiguillo que lo puso aquí y lo puso aquí, más o menos.

- **Hablemos ahora sobre los trámites burocráticos. ¿Qué opinión tienes sobre estos trámites vinculados a la solicitud de algunas ayudas o prestaciones?**
- ¿Qué opinión tengo? ¿Cómo te diría? En algunos parámetros, vamos a decir así, en la Xunta depende en el momento que vayas con la persona que te cuadre, ¿vale? Porque ya también como por medio de la Xunta fue la RISGA, y depende de la persona que te cuadre, porque me han tocado personas encantadoras y lo he tratado, o sea, he metido los papeles y bien. Otras veces te tocan algunos, bueno, de aquella manera y... “Ah, no, tiene que esperar, eso no se sabe”. A nivel de la Xunta, a nivel de Hacienda, me ha ido de maravilla siempre todo. Cuando yo trabajaba, hacía mis declaraciones. Ahora la tengo que hacer igual por el Ingreso Mínimo Vital, pero bien. A nivel de otros temas burocráticos, que todo lo tienes

que hacer con cita. Cuando antes tú ibas y te presentabas, ahora no. Ahora todo es cita y no te la dan de hoy para mañana. En el único sitio donde la dan de hoy para mañana es en el Ágora, ahí sí. Pero, por ejemplo, en Labañou ya tuve. “Ya te llamará hoy y ya te llamará”, y a lo mejor me llama a los 15 días. En otros sitios también llamas y a nivel global del ayuntamiento o del que sea de gobierno, igual, ya te llamarán. No sé si a lo mejor esto, eso abarca también aquí a nivel de médico. Lo mismo, llamas para pedir una cita para que te renueven unas recetas y te dicen que, hasta el 31 de agosto, cuando yo tengo algo crónico, donde tengo que tener mis recetas, tanto yo como mi hermana. Y entonces no estoy al cien por cien contenta. Y lo digo muy claramente, no estoy al cien por cien contenta. Si por mí fuera, si pudiera hablar con alguien, es que se lo diría así clarito, clarito. Como se lo dije un día a una política que estuvo en el Ayuntamiento de A Coruña. Yo hablé con ella algunas cosas y, como decimos nosotros, me tendió una mano. Me dijo “yo directamente no, pero te voy a mandar aquí, aquí y aquí.” Y bien. Del resto, no. Te encuentras siempre con que cuando ya vas a preguntar, ya te cierran la puerta de las narices.

- **Hablábamos sobre el tema de la cita previa, que a veces dificulta las cosas. Por ejemplo, esto de que te pidan extractos bancarios, o el padrón, que la administración tiene de su mano, ¿no?**
- Sí. Por ejemplo, el padrón, lo pides y solamente te dura tres meses, que es algo que yo veo ilógico también, porque yo estuve empadronada en Venezuela, por ejemplo, y yo no tenía que ir cada tres meses a pedir el padrón. No es tan fácil aquí cambiarse cada tres meses de un piso. O sea, entonces yo no veo una tontería. Cada tres meses estás pidiendo el padrón. Lo de los extractos bancarios me lo pidieron ahora y ahora a lo mejor dentro de mes y medio me lo vuelven a pedir. Como yo le dije, “pero si ya tenéis ahí los últimos”. “No, es que el último quedó en junio”. De junio a agosto, a mí la situación no me cambió. Sigo igual. Y, es más, si ellos quieren, lo pueden averiguar muy bien. Con tocar un botoncito, ya saben cómo está mi vida. Porque cuando es para cobrarme algo que me pagaron de más, sí. Como eso de alguna vez que me pagaron de más de RISGA. Lo estoy pagando ahora porque yo tuve que necesitar el dinero. Y lo estoy pagando ahora poco a poco por medio de Hacienda de la Xunta. Lo estoy pagando 20 euros

mensuales. Más no puedo. Ellos lo cobran, lo domicilié. Porque si tengo o no tengo, el banco por lo menos me hace ese favor, me lo paga. Que quedo en negativo en el banco, no me importa. Pero yo, hay días que conmigo no tengo ni un euro. Entonces, me quedo tranquila. El banco me paga eso y me quedo tranquila. Pero no estoy al 100% contenta con ninguno, ni asuntos sociales, ni ayuntamiento. Es que no se ponen del lado de nosotros. Ellos ofrecen, dicen. Pero a la hora que tienen que montarse como decimos en Venezuela, montarse sobre la burra, echan para atrás.

- **Hablemos sobre los espacios de atención de los servicios sociales, los edificios, las oficinas. ¿Consideras que son adecuados los sitios en los que atienden a la gente? ¿Hay privacidad, intimidad? ¿Cómo son?**

- Para mí, el mejor, y eso va a salir siempre, fue el Ágora. Aquí, ahora, donde estoy yendo a Labañou, y más o menos. Ya hace años que lo conozco, porque llevé, por cierto, a mi hijo allí a clases de dislexia, con una logopeda, y lo veo igual, está todo igual. Y para mí, en estos momentos de servicios sociales, Labañou es el único que conozco. Perdón. Conozco...en Los Mallos, que fui con mi hermana, por cierto. Bastante bien, también. O sea, a nivel de estructura, a nivel de personal, bastante bien. Pero ninguno llega a la altura del Ágora.

- **¿Consideras que hay intimidad, por ejemplo, a la hora de expresar el motivo por el que llegas?**

- No. Eso tampoco me gusta. Yo, por ejemplo, la última vez que fui, le digo, “mira, tengo cita con tal persona”. “¿A qué hora?” “A la una y media”. “¿A qué venías?” Digo “lo siento. Lo hablo con ella”. Entonces, no me gusta eso tampoco. Sí, no hay esa intimidad de que tú llegas. “Mira, tengo una cita”. “Ah, sube. Ya te toca ahora”. No. Ya hacen las preguntas. “¿Para qué? ¿A quién vas? ¿Para qué?” Muchas cosas.

- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales del Concello de A Coruña?**

- Administración, más o menos. Pero trabajadoras sociales, nada. No tengo una opinión nada buena a favor de ellas. Lo digo. Porque yo no pido que la trabajadora

social sea mi amiga. No, yo no pido eso. Que fue como me dijo ella, “aquí nosotros no venimos a hacer amigos”. Yo le dije “yo entiendo, que yo no vengo a hacer amigos tampoco. Pero si vengo aquí es porque necesito una ayuda vuestra. Si no, yo no estaba aquí”. Y ese día hasta me hizo llorar. Que también me levanté. Y me levanté y le dije “me voy directamente al ayuntamiento y te pongo la denuncia”. Así mismo se lo dije. Entonces, la que estaba con ella, que es la educadora, se metió en el medio y dijo “bueno, vamos a enterrar la hecha de guerra”, porque se pasó ese día conmigo su manera de hablarme. De hablarme, de dirigirse hacia mí. Entonces, yo les veo como no tienen empatía por la persona que está detrás, del lado de esta mesa. Ellas están allí. Yo estoy de este lado. Pero ellas no tienen en ese momento empatía de lo que a mí me está pasando, de lo que a mí no me está pasando. Lo único que me dicen es “tienes que reducir gastos”. ¿Qué más gastos? O sea, como me dijo el otro día, “ah, bueno, no te queda mucho, 150 euros”. Y le dije, “¿tú crees que con 150 euros yo puedo pagar luz, agua, teléfono y comer? Y vestirme. Yo no voy a la peluquería”. Le dije que yo antes podía ir. Ahora no, gracias a Dios que yo sé y soy yo la que me tengo que arreglar el pelo. Pero uno de vez en cuando, aunque sea una vez, cada mes y medio, ya no pido más, ir poderme dar el gusto de sentarme en una peluquería y donde yo diga, “¿me arregla ese color?” No, no lo puedo hacer. Yo no estoy todos los días en un café. Yo ahora no puedo tomar un café, así como antes. O sea, prefiero ese 1,30 o 1,40 que tampoco te da para mucho, ni para una docena de huevos te da. O sea, entonces no, no les veo a ellas, ya digo, no pido que sean amigas, pero no le veo que se involucren contigo y te digan, “tranquila, fulanita o menganita, que vamos a hacer todo lo posible por ayudar”. No, no les veo.

- **Comentabas que sí que te has encontrado algunas trabajadoras sociales con las que has estado bien.**
- Sí, sí, algunas y algunos trabajadores sociales que la verdad, como digo yo, chapó por ellos. Chapó por ellos porque fueron encantadores en su momento, me ayudaron en su momento y jamás los olvidaré. Eso sí. Ahora, los que estoy teniendo últimamente, no. No, porque a mí jamás se me gritó, a mí jamás se me faltó el respeto de llamarme por teléfono también y de estar una persona a mi lado,

escuchar la conversación y decirme, “¿y eso qué es? ¿Una trabajadora social te habla a ti así?”

- **¿Qué aspectos consideras que se pueden mejorar en los servicios sociales de aquí?**
- Bueno, primero, tener un trabajador o una trabajadora social que sepa lo que es ser trabajador o trabajadora social. Porque esa palabra es muy bonita escribirla, pero no todos la saben llevar dentro y expresarla como tiene que ser. Porque para eso están los trabajadores sociales, para echarnos una mano a nosotros. No que me digan que me piden 50.000 papeles y cuando voy al sitio me dicen “pero si esto lo tenía que hacer la trabajadora social”. Y que yo vaya y le diga a ella y ella me dice “no, eso lo tienen que hacer ellos”. Entonces se tiran la pelota unos a otros. Y me he conseguido con gente buena, por medio del Ágora, que me han dicho “tranquila que yo te lo lleno” cuando les toca a ellas. Entonces, a nivel de trabajadoras sociales, tendrían que darles un toque, como un toque de atención a que tuviera más sensibilidad humana. A mí me parece que les falta sensibilidad humana. A mí. Porque me ha tocado. Porque nunca en mi vida he llorado, como he llorado estas últimas veces con estas personas que tengo. Nunca me hicieron llorar. Yo no soy una persona de lágrima fácil, pero cuando estoy pidiendo por mis derechos, sé por qué los puedo pedir. Y estas personas me han hecho llorar. Entonces, darles un toque más de atención, e que sean más amables con la persona. A nivel, por ejemplo, cuando he ido al registro abajo, donde está la Xunta, a la parte de la industria, a nivel de lo de la luz, he encontrado una gente súper amable. Súper amable. Me han ayudado siempre para lo del bono. Ese señor sí me ha resuelto el problema. Pero del resto, no.
- **¿Hay algún otro aspecto que crees que se pueda mejorar en los servicios sociales del ayuntamiento?**
- Las citas, o sea, para las atenciones con uno. No que te digan si vas por primera vez que primero llamas. Primero te llama ella por teléfono, te hacen un montón de preguntas. Y luego dice “bueno, ya te llamaremos”. Y ahí pasa, a lo mejor, un mes, mes y medio. Yo he tenido que estar esperando hasta dos y tres meses para que ella me llamara. Yo estuve casi un año sin una asistente social. Un año. Porque

después de la pandemia se agarraron a eso, entonces no había. Yo estuve un año, año y pico, desde el 2021 casi hasta el 2022, que yo no tuve trabajadora social. Yo creo que hay gente preparada que está en el paro, tanto a nivel de trabajador social, de todos los estilos a nivel que trabajen con el gobierno. Hay gente muy preparada como para llevar estas situaciones.

- **¿Qué aspectos de los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña consideras positivos?**

- A nivel del padrón. Ahí, por ejemplo, llamas y te dan la cita de hoy para mañana o el mismo día. A nivel de, como dije y lo vuelvo a recalcar, de asistentes sociales, tendrían que poner más. A nivel de, bueno, de la Casa del Agua. O sea, de lo que es EMALCSA. Más aspectos positivos no he tenido. Soy sincera. Es lo que hay.

- **Antes hablábamos de otras entidades, ONG. De ACCEM, Cáritas o Cruz Roja. ¿Qué valoración haces de estas entidades?**

- Pues de ACCEM, una valoración del uno al diez, su diez. De verdad. Cáritas si le pongo un dos es mucho. No. No porque lo viví yo en su momento y lo he estado viviendo también con mi hermana, donde le daban una ayuda de un talón de 20 euros para todo el mes. Y no te dejaban traer lo que tú querías, sino lo que ellos te decían. Un litro de aceite, uno de leche, esto, esto, esto. Si te pasabas dos céntimos ya te quitaban algo. Cruz Roja tampoco. Un cero. Y me extraña. Porque como yo les dije, yo fui cooperante, o sea, les ayudé en su momento que pude. Y en el momento que yo pedí ayuda no la percibí. Entonces, no es el que me tengan que dar, sino es la manera de que veo. Cuando he ido a los sitios, yo soy una persona que observo mucho. Aunque parece que no observo, oigo, veo y callo. Y yo observo mucho y me he dado cuenta de muchísimas cosas. Entonces, ni Cáritas, ni Cruz Roja. Para mí, no.

- **¿Crees que estas entidades son complementarias a los servicios sociales o de alguna manera sustituyen trabajo que tendrían que hacer los servicios sociales?**

- Sustituyen trabajo que lo tendrían que hacer los servicios sociales. Porque yo, por ejemplo, vamos a suponer, si vas a pedir comida o algo, eso tendría que ser

servicios sociales, creo yo. Lo poco que entiendo, que ellos son los que te digan, “mira, vamos a buscar esta rama para ayudarte con los alimentos”, como en su momento me ayudaron con vales para comprar en el supermercado. Cuando hay ONGs que se meten por el medio, ¿cómo no hay algunas ONGs que valen la pena? Que sí, pero hay otras que no. Y bien se ha descubierto que ha habido muchas que se lo han metido todo en su bolsillo. Y es sabido de varias. Entonces, no, no. Preferiría que lo hicieran las trabajadoras sociales. Lo que pasa es que es eso. Ellas ven que es como que demasiado trabajo, entonces te derivan. Vete tú, hazlo tú. Porque, por ejemplo, mi hermana, te lo digo, ella la pobre la tienen desde hace tres meses por una tontería, negándole la pensión de discapacidad, cuando tiene casi un 70%. Y por una tontería. Pero dijimos “vamos a seguir”. Y vamos a seguir.

- **¿Qué opinas sobre el trato que brindan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional a las personas migrantes?**
- Extranjería, cuando vine, me trataron bien, no lo voy a negar. Me trataron muy bien. Y la policía, hasta ahora, he ido abajo a lo necesario, pues el DNI, que es lo máximo, he tenido ahí buen trato. Ahí he tenido buen trato. Y a nivel de una denuncia que puse, también he tenido muy buen trato. Del resto, ya te dije, hace falta más policía, hace falta más trabajadores, que le den más chance a mucha gente que hay detrás. Que no se guarden el dinero, como sé que se lo han guardado, que no se guarden el dinero y que lo echen afuera y que ayuden a la gente que hay afuera con tremendos estudios, que después dicen, no tenemos médicos. ¿Cómo vamos a tener médicos? Se nos van para afuera. No tenemos jóvenes para la hostelería. ¿Cómo vamos a tener jóvenes para la hostelería si los tienes trabajando 12, 13 horas con un sueldo de 700, 800 euros? No tenemos repartidores. Para muestra un botón con una persona que yo conozco, que está trabajando y lleva mes y medio de baja por el estrés de trabajar 11 horas todos los días de lunes a lunes y cobrando 1.200 euros. De lunes a lunes, sin días libres ni vacaciones, hasta que cayó de baja y lleva mes y medio de baja. Mi pareja. Así que tú imagínate. Entonces hay cosas que tú las ves y dices, “¿por qué aquí hay tanto desequilibrio?”. Entonces vamos a ponernos manos a la obra.

6.2.9. Transcripción entrevista a PME_6

Informante chave	PME 6
Sexo	Muller
Idade	66 anos
Orixe	Arxentina
Situación familiar	Solteira. 1 fillo.
Situación laboral	Ocupada, na economía informal.
Ano de chegada a España	2001
Situación administrativa	Nacionalidade española

- **¿Edad?**
- Tengo 66 años.

- **¿Sexo?**
- Femenino.

- **¿Lugar de nacimiento?**
- Río Cuarto, Córdoba, Argentina.

- **¿Situación familiar, estado civil?**
- Soy soltera y tengo un hijo.

- **¿Situación laboral?**
- Pues aquí estoy trabajando en negro, o sea, todo eso son datos, pero claro que sí. Bueno, trabajo en casas de familia hasta este momento. Desde hace 20 años que llegué, hago lo mismo.

- **¿Año de llegada a España?**
- 2001, febrero del 2001.

- **¿Situación administrativa actualmente?**
- Tengo la nacionalidad española, la doble nacionalidad.

- **Cuando llegaste a Coruña, ¿tenías algún tipo de red familiar, amistades?**

- Nada, nada. Llegué con mi hijo, solamente.

- **¿Coruña fue tu primer destino migratorio?**
- Mi primero.

- **¿Y por qué motivos escogiste A Coruña?**
- Bueno, escogí Coruña porque la ciudad donde yo vivía en Argentina era una ciudad muy parecida a Coruña, por ejemplo, por la cantidad de habitantes y por la superficie. Entonces, bueno, yo no me podía ir ni a Barcelona ni a Madrid con un niño viniendo sola. Y bueno, me gustó Coruña fundamentalmente porque tenía mar. Entonces decidí venirme a Coruña.

- **¿Cuál era tu situación administrativa cuando llegaste? ¿Tenías permiso de trabajo, visado de turista, ya tenías la nacionalidad?**
- No tenía nada. Nada, nada, nada.

- **O sea que entiendo que entraste con visado de turista y te quedaste más de los 90 días que...**
- ...que hacían falta y empecé a hacer los papeles. Yo traía todo. Solo necesitaba la partida de nacimiento de mi abuelo español, que yo podía hacerlo por eso. Pero bueno, tuve la mala suerte de que mi abuelo había nacido en Jerez de la Frontera. Y en el año 36, cuando la guerra, se había quemado el registro civil. Entonces no había partida de nacimiento. Eso fue un problema tremendo. Luché, luché y luché hasta que conseguí comunicarme con el obispado de Jerez de la frontera. Un sacerdote muy amable de ahí, yo pedí al obispado mediante una carta, me contestó y me dijo que, si me servía, me mandaba la fe de bautismo de mi abuelo. Le dije que sí, me la mandó y recuerdo que yo le contesté que cuánto era y me dijo que nada. Y como yo en ese momento estaba con muy poco dinero, le mandé mil pesetas, porque era todo lo que tenía. Y con esa partida de bautismo, la utilicé como partida de nacimiento de mi abuelo. Y ya lo demás tenía todo y ahí empecé el proceso de la nacionalidad. A los dos años después, ya me salió la nacionalidad.

- **¿Por qué motivo decidiste emigrar?**

- Bueno, yo en Argentina trabajaba como administrativo en una empresa de seguros muy grande que había en mi ciudad. Era a nivel nacional la empresa. Trabajaba muy bien, ahí fue cuando tuvimos al niño y demás. Y estaba medianamente bien. En el 2000 se vino la hecatombe en Argentina, fue tremendo. Y esta compañía quebró. Entonces la oficina donde yo trabajaba quedamos afuera 60 empleados en la calle. Y nos ofrecieron indemnizarnos. Yo tenía 16 años trabajando ahí. Nos ofrecieron indemnizarnos con el 60% ya en mano cuando nos íbamos, o con el 100%, pero podía pasar un año o dos años. Yo elegí el 60% y mientras empecé a pensar, ¿qué hago? No había trabajo, todo el mundo despedía, aquello era tremendo. Yo tenía a mi hijo que tenía cinco añitos y quedé en la calle. Entonces dije, “¿qué hago? Yo me voy de este país, me voy porque es un drama”. Y bueno, incluso mirando por internet, mirando donde me podía ir de España, estuve entre Santiago de Compostela o Coruña. Y ya te digo, vine a Coruña porque tenía el mar. Y decidí venirme con mi niño, no tenía otra. Ya lo pasábamos muy muy mal, muy mal, tremendo.

- **Hablemos un poco sobre cómo fue esa llegada a Galicia. Al llegar, ¿qué problemas tuviste sobre todo? ¿Fue fácil encontrar una vivienda, encontrar un trabajo?**

- Bueno, yo me vine con mi hijo sola y venía al domicilio de un primo de una señora amiga mía. Un primo. Ella le había hablado por teléfono. Le dijo, “va a ir una amiga con un niño. Si vos pudieras, aunque sea...bueno, ubicarla, fijate”. Entonces yo llegué a Alvedro, me cogí un taxi y me vine a esa dirección. Este muchacho, por supuesto, me llevó a su casa. Estuve ahí una semana en la casa de él. Con su madre vivía. Justamente vivía enfrente de donde vivo ahora yo, en Ronda de Nelle. Bueno, realmente fue un punto de apoyo tremendo, tremendo. Y en esa semana, recuerdo que era salir a buscar para alquilar. Yo ya te digo, venía con mi dinerito que me había sacado allá, pero no era mucho. Y, fundamentalmente, poner a mi niño en un colegio. Entonces, a la semana ya tenía una vivienda para alquilar. Este chico me salió de garantía. Y yo encontré en los Franciscanos y metí al niño ahí. Entonces ya, bueno, un departamentito, lo tenía avalado por él. En cierta forma tuve mucha suerte en ese aspecto, por ser que venía sola, pero sí.

- **Y después lo que es encontrar el primer trabajo, ¿costó?**
- Tremendo, tremendo. Fue durísimo, durísimo. Pero, bueno, por intermedio de este chico, el primo de mi amiga, él trabajaba en tribunales. Entonces, bueno, empezó a hablar con sus compañeras. Él decía, “tengo una prima que llegó a Argentina, necesita trabajar”. Bueno, el primer trabajo fue con una compañera de él, que me dio dos horas, tres veces por semana. Pero, claro, ahí se me hizo el problema de dónde dejaba el niño. Yo no tenía con quién dejarlo. Entonces, bueno, por eso te digo, los padres franciscanos, e incluso Cáritas me dieron una mano muy grande por el colegio. Todo por el colegio. Le dieron el comedor gratis a mi hijo, entonces yo lo dejaba a las nueve menos cuarto de la mañana y lo pasaba a buscar a las seis de la tarde. El niño comía, tenía doble escolaridad. Y de uno salía otro (trabajo), el boca a boca, y otra, y otra, y otra, y así empecé a trabajar. Fue duro, fue muy duro. Muy duro, pero bueno.
- **Contabas que tenías a estas personas, pues el primo de tu amiga argentina que te ayudó. ¿Había algún otro recurso del que hiciste uso? Alguna ONG, Iglesia...**
- Bueno, a través del colegio del niño, Franciscanos, ahí tienen una oficina, una sede de Cáritas, donde todavía está Sor Micaela, que es una monjita que es mi madre, mi segunda madre. Entonces, bueno, yo me acerqué un día, y dije que me mandaron del colegio para que preguntara si me daban algo. Un año y pico comimos con mi hijo de Cáritas. Y, por otro lado, el colegio tenía un catering de comida para los niños al mediodía, que les daba de comer. Entonces, todo lo que sobraba de comida, yo iba todos los días a buscar la comida en el comedor de mi hijo. Él comía ahí, pero además a mí me daban, entonces teníamos para cenar. No, no, fantástico. En ese caso me ayudaron mucho. Y Cáritas, ropa de cama, todo, me dio todo, ropa para el niño, ropa para mí, yo me vestía con ellos. No teníamos nada, pero muy, muy bien, muy bien, mi hijo, muy bien.
- **¿Te acuerdas cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña?**

- Bueno, mi primer contacto fue porque este chico, el primo de mi amiga, me dijo “mira, vamos a ir a una ONG”. Me llevó esa ONG, Ecos do Sur, que me atendió una chica fantástica, una chica muy buena. Estaba por allá en Los Mallos, en una peatonal que había ahí. Y entonces esta chica, que era abogada y había mucha gente ahí, me dijo que pidiera la RISGA. Yo no tenía ni idea lo que era. Entonces ella me mandó a Calle Real número 2 o 3, porque era apenas entrabas ahí a mano izquierda. Me dijo que ahí funciona la RISGA. “Vas y pides. Cuéntale tu situación, que estás sola con un hijo”. Y fui y me pidieron un montón de papelería. Por supuesto sabían que yo todavía no tenía papeles acá, estaba indocumentada, sin nada. Pero bueno, expliqué mi situación y me dejaron seguir, cómo no. Me llenaron formularios, me hicieron llevar todo lo que pedían. Y ahí empecé, empecé, empecé y pasaron meses y meses y yo iba, iba. “No, todavía no se resolvió, todavía no”. Para mí ahí se portaron pésimos. O sea yo de ahí no saqué nada. Y era cuando más necesitaba, cuando más lo necesitaba.

- **Entonces estableciste contacto con los servicios sociales por la necesidad de tener una prestación económica. En este caso era la RISGA.**
- Sí.

- **¿Recuerdas cuánto tiempo tardaron en atenderte desde que pides la cita hasta que efectivamente te ve una persona?**
- Muy poco, muy poco. Muy poco. Yo sé que dos o tres días, era una novecita que me habían citado y sí, sí, sí, sí, muy poco. Luego, cuando fui, que llené todo, que expliqué todo, creo que la segunda vez que fui me dijeron “bueno, va a ir un asistente social”, que por donde yo vivía me correspondía una de Labañou. Me acuerdo, vino una chica encantadora a ver cómo vivía, los ingresos que tenía, que eran nada, muy poquito. Bueno, ella me dijo “te la dan, te la tienen que dar porque estás con un hijo, *sos* soltera, *tenés* un niño y *vivís* sola”. Pero no, no me la dieron, nunca me la dieron. Yo el tema RISGA lo odio, lo odio porque realmente cuando más lo necesitaba, porque ahí sí que lo necesité, no me la dieron.

- **Y después de esa vez, ¿contactaste alguna vez más con los servicios sociales, por algún otro motivo o por el mismo?**

- No, no, porque ya quedé curada de espanto. No, ya no pedía nada. Es más, te vuelvo a repetir, tenía Cáritas, que durante un año me dio de comer, vestirme y darme todo. Incluso te lo digo, la monjita en dos o tres oportunidades, ella me dio para pagar el alquiler porque ya no tenía. O sea, que era dinero, dinero, *cash*. Entonces, bueno, bueno, yo le debo todo a esa gente. Todo a esa gente.

- **¿Estás satisfecha con la atención que estaba por los servicios sociales y el Ayuntamiento?**
- En ese momento, no. No, porque yo lo necesitaba realmente.

- **¿Consideras que el tiempo que se tarda en resolver los problemas que presenta la ciudadanía en los servicios sociales es razonable?**
- No. Son eternamente largos, pero eternamente largos. Y por lo general ese tipo de trámite uno necesita que salga urgente, porque es prioritario, lo necesitas ya. Y, además, te lo digo a ti, la gente, el empleado, es un empleado todo lo que tú quieras, pero no atienden bien a las personas. No atienden bien a las personas. Hay formas y formas de pedir una documentación, sin tratar mal a la persona o sin hacerlo sentir como que no vale nada, que le están dando y haciendo un favor. No, no, siempre faltaba algo, siempre faltaba un sello y siempre faltaba la fotocopia de esto. “No, esto ya venció” y esto es eterno, era eterno, eterno, que creo que hasta el día de hoy todavía es eterno.

- **¿Qué opinión tienes sobre los trámites burocráticos que van vinculados a la solicitud de ayudas?**
- Es una ironía, porque de pronto te están ofreciendo o posibilitando una ayuda y tú dices la necesito, pero ya. Pero de ahí ya entra a correr la burocracia de todo el trámite. Entonces, cuando tú logras eso, no es que no lo necesites, pero ya no era la urgencia que tenías en ese momento. La pasas muy mal, no logras nada. Entonces es todo, todo, todo, todo es burocrático, todo, todo. Es tremendo, es tremendo. La burocracia que hay es espantosa. Lo que pasa es que en esos trámites, como te digo, la gente está desesperada, entonces lo necesitan ya. Que no deja de ser importante si se quiere comprar una casa, el tema de la hipoteca, todo lo que tú quieras. Pero eso es “ayúdame que me estoy muriendo de hambre,

que tengo un niño y no tengo nada, no puedo pagar el alquiler y me van a echar”. O sea, por eso es una ironía, porque el gobierno te ofrece o el Estado te ofrece algo, como que te va a ayudar. Pero creo que es un poco para que quede el escaparate te va a ayudar, pero no, porque te cansan, te hartan o ya ni vas porque ya sabes que no.

- **Hablemos un poco sobre lo que son los espacios de atención, los edificios, las oficinas de los servicios sociales. ¿Consideras que son espacios adecuados, que respetan la intimidad de las personas?**
- No, no respetan la intimidad de las personas. No, eso es un tema que a mí me molesta un montón. ¿Por qué me molesto? Porque yo, en ese aspecto, cuando voy a pedir algo, soy muy tímida, me da mucho corte, me sonrojo un montón. Y que yo hable con vos en este momento sola te puedo contar ahora. Son espacios donde *tenés* la cola de gente esperando y que están escuchando. Te están atendiendo a vos en la mesa y a dos metros empieza la cola que está esperando, otra que hay que esperar y esperar. Porque yo te digo, en este momento, ahora, de un tiempito a esta parte, que creo que fue por el tema de la pandemia, hasta agradezco que para ir a pedir un empadronamiento tengo que sacar cita previa se lo agradezco. ¿Por qué? Porque yo sé que voy a ir tal día, aunque pasen tres o cuatro días, y tal hora, pero me van a atender, como que me han atendido al toque. Pero antes no existía el tema de las citas. Entonces, era pegarse madrugones para llegar y ya había cola de gente que había ido antes que tú. Entonces, yo creo que está muy mal organizado. Por eso el tema de las citas hasta lo prefiero ahora. Porque decir, “bueno, no hay otra, no puedo ir hasta tal día”, pero ese día vas a ir y te van a atender. Antes no. Y no hay algo como una intimidad, una oficina que tenga un, no sé, un lugarcito donde vos *podés* hablar con la persona y explicarle. Y ya te digo, en cuanto a los empleados, siempre, bueno, al menos mi experiencia, pero te atienden muy apurados, muy apurados. No empatizan, no tienen empatía para nada. Solo te escuchan, bien, sí, a lo mejor están pensando en otra cosa, muy bien. Y uno necesita eso también, que empatices, que te escuchen por lo menos, que se preocupen por tu problema. Yo entiendo que ellos tenían miles de personas y todas teníamos un drama. El tipo queda para psicólogo. Pero bueno, tendría que ser de otra forma, tendría que ser de otra forma.

- **¿Recuerdas de alguna vez de ir a los servicios sociales y tener que explicar tu situación a más de una persona?**
- No. Eso, ese punto no.

- **¿Qué aspectos consideras que se podrían mejorar en los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña?**
- Tanto. Te hablo para la gente realmente, para nosotros, para nosotros. Para el inmigrante, porque de pronto el que ha nacido acá, bueno, no sé, también hay gente que lo necesita. Pero los que venimos de fuera no estamos en nuestro país, y realmente necesitamos un montón de cosas. Yo creo que fundamentalmente para el inmigrante es el tema de la vivienda. Fundamentalmente la vivienda. Y luego de la vivienda, bueno, a ver, no que te den una vivienda, pero que te sea accesible alquilar una vivienda, poniéndolo a menos precio para el inmigrante, para el que viene realmente, *¿me entendés?* Y luego, qué sé yo, ayudas económicas, por ejemplo, para los servicios, para la luz. Es que si no pagas la luz te la cortan, si no pagas el agua te lo cortan. Y creo que la gente, creo que el Estado...dicen que el que no vive algo, no se puede poner en su lugar, no lo puede entender. Hay que vivirlo para entenderlo. Pero creo que tendrían que estudiar eso y reformar eso, *¿me entendés?* Fundamentalmente la vivienda, una vivienda, un techo. Hay mucha gente que acá vive, que yo conozco, bueno, cuatro o cinco familias que viven en un departamentito, *¿me entendés?* Son todos del mismo país, viene la cuñada, después viene la amiga, y ahí tienen un montón. Sobre todo, eso, políticas de vivienda. Fundamentalmente, porque *vos llegás* y te tienes que meter en un techo. O sea que ese para mí es un tema fundamental, fundamental.

- **¿Qué aspectos de los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña consideras positivos?**
- Positivos. Para mí, muy positivo, que no lo hay en mi país, ni lo habrá nunca, para mí es muy positivo. Y en mi caso personal, que he trabajado 21 años acá y no he podido aportar. No he podido aportar porque mis patronas no me han aportado nunca porque trabajaba una horita, dos horitas. En aquel tiempo no era obligatorio, entonces nada. Y yo de mi bolsillo no podía porque yo comía con eso. O sea, no

pude, qué más hubiera querido que aportar para tener una jubilación. Entonces la jubilación no contributiva para aquella persona que no pudo aportar me parece fantástico. Me parece algo realmente, aunque es mínimo, pero es un reconocimiento a esa persona que no es que no aportó para comprarse un auto. No aportó porque no pudo, no pudo. Y las pruebas están porque con todo lo que te hacen presentar más vale que saben ellos que no eres ni rico, que no tienes nada. Entonces eso lo veo algo muy positivo, muy positivo. Lo mismo que la sanidad. Para mí la sanidad, te hablo por mí. Para mí la sanidad es fantástica. Sí, tiene algunas cositas que se podrían modificar, cambiar o que son, bueno, las largas esperas para hacerte una operación o para hacerte un estudio que tienes que esperar a lo mejor cuatro, cinco o seis meses. Pero bueno, eso ya es toda una cadena. Eso es por falta por falta de trabajadores, por falta de gente. Eso lo tendrían que ver. Pero a mí la Seguridad Social, yo estoy encantada.

- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales?**
- Yo haría más hincapié en los trabajadores de, cómo te puedo decir, de las oficinas de la seguridad social, de todas las ayudas que dan cuando vas a hacer una gestión. Pésima, pésima. Mira, yo muchas veces digo “cómo me gustaría que me hubiesen dado la posibilidad de trabajar en una cosa así”. Porque yo no sé si en Argentina se trabaja de otra forma o cada uno es como es. Yo he trabajado de cara al público 18 años. Y te puedo asegurar que la gente estaba fascinada. Te lo digo muy humilde y modestamente, pero a mí todos me llenaban de regalos. Porque yo movía la cosa ahí adentro, movía. Porque pasaba por mí. Entonces, tener que ir a mi jefe y decirle, “mira, por favor, mírame esto, fue un accidente así”. Pero hablarle de la persona como si fuera mi hermano. Sacaba tanto trabajo que la gente estaba enloquecida. Y acá yo les llamo vulgarmente que son unos vagos. Y te diría más, que se la rascan. Yo he entrado 20 veces a hacer un trámite y a ver cuatro personas detrás del mostrador tomando café. Y yo contar 15 minutos parada en la ventanilla. Y hasta que no terminan el café y todo el cotilleo que hacen, no venir a atenderte. Y eso me parece ya una falta de respeto. Como ser humano, una falta de respeto. Porque yo soy una persona, entiendes. Mira, el registro civil,

espantoso. En el Ágora ni hablemos. Que son lugares donde yo he ido a pedir cosas. La Seguridad Social sin palabras. Sin palabras. Espantoso.

- **Comentabas que has tenido contacto con entidades como Cáritas, por ejemplo. ¿Qué valoración harías de estas entidades?**
- No un 10, un 11. Muy, muy bien.

- **¿Y crees que este tipo de entidades y los servicios sociales son complementarios, o de alguna manera estas ONG están sustituyendo el trabajo que deberían hacer los servicios sociales?**
- Exactamente. Coincido totalmente. Ese trabajo que hacen las ONG, como en este caso Cáritas, que también...eso tendría que pasar todo por los servicios sociales. Que ellos si quisieran dar una mano, ayudar...pero lo que trabaja Cáritas, esta que está acá en Franciscanos...te doy fe que es impresionante. Y eso no me parece correcto. O sea, creo que eso sería un trabajo de los servicios sociales. Porque para eso están, ahí está su nombre, servicios sociales. Y lo está haciendo mucho más los ONG que ellos.

- **¿Sueles acudir a estas entidades, digamos, de forma habitual? ¿O hace tiempo ya que no recurres a ellas?**
- Hace varios años, cuando yo ya empecé a trabajar, o se me empecé a valer por mis propios medios. Ahora solo paso a saludarlos y me quieren dar, por ejemplo, para Navidad. “Tienes tu bolsa acá”. Yo siempre a Micaela, que es esta monjita: “Micaela, déselas a alguien que la necesite como yo la necesité. Porque a mí me sacaron tanto de apoyo. Que yo ahora, no es que me sobre, pero no la necesito”. No hago uso de ellos hace mucho. Pero sí me ayudaron.

- **¿Qué opinas sobre el trato que brindan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional en lo relativo a todos los trámites de migración?**
- ¡Horroroso! ¡Horroroso! ¡Horroroso! ¿Extranjería? No sé si todavía funciona. ¿En la calle Real? ¿Tienen ahí la sede? ¡Espantoso! Pero una mala organización tremendamente. Un desprecio. Esa es la palabra. Un desprecio al extranjero, a la

persona que viene a pedirte la ciudadanía, el permiso de trabajo, el permiso de estudio. Una altanería. Algo tan horrible. Mira, Rodrigo, yo lo sufrí tanto a Extranjería. Tanto, tanto. Que tú no sabes. Muy mala atención. Despectivamente. Denigrante. Denigran. Es que te sentís una pobre persona que está... Oiga, no puede ser así. Es una falta de respeto al ser humano. La policía, yo he ido varias veces a sacar pasaporte, a renovar, a sacar el documento. No tengo nada que decirte. No, nunca me han hecho problema. Pero por parte de Extranjería es tremendo.

6.2.10. Transcripción entrevista a PME_7

Informante chave	PME 7
Sexo	Home
Idade	27 anos
Orixe	Marrocos
Situación familiar	Solteiro. Sen fillos.
Situación laboral	Desempregado. Estudante de FP.
Ano de chegada a España	2021
Situación administrativa	Irregular

- **Cuando llegaste a Coruña, ¿tenías algún tipo de red familiar, de amigos o gente de tu misma nacionalidad?**
- De mi misma nacionalidad sí, pero red, como se dice red, no.

- **¿Coruña fue tu primer destino?**
- No, era mi segundo destino. Mi primero era Bilbao. Y me salió un imprevisto y pues acabé llegando a Coruña.

- **Entonces, ¿llegaste a Coruña en 2021?**
- No, en 2021 fue mi llegada a España, a Melilla. A Coruña fue en el 2022, sí, a Coruña.

- **O sea, que estuviste antes en Melilla.**
- Llegué en octubre de 2021. Pasé tres meses en Melilla y el 26 de enero llegué a Coruña. Es decir, que Coruña es mi primer destino en la Península. En Melilla tenía la opción de ir a Bilbao y como me salió un imprevisto, pues vine aquí.

- **O sea, era, digamos, tu primera opción y al final no se pudo hacer.**
- Sí, y cambié a Coruña.

- **Cuando llegaste a España, ¿estabas en situación irregular?**
- No, estaba con asilo. Sí, pedí asilo en Melilla, me lo coincidieron y pude venir con ellos.

- **Después supongo que te lo denegaron.**
- Sí, me lo denegaron ahora, sí.

- **¿Viniste solo o con familia?**
- Solo.

- **¿Por qué motivo o motivos decidiste migrar?**
- A ver, tanto por la situación, digamos, económica como, digamos, personal. No me identificaba en mi país de origen. Sentía que no pertenecía a ese país. Además siempre quise estar en España.

- **¿Y por qué decides asentarte en Coruña y no en otro sitio?**
- A ver, la primera vez cuando llegué sí quería ir ya a Barcelona. Pero después, porque yo antes de venir había escuchado de Padre Rubinos. Y sobre todo a las personas que tenían asilo. Y les llamé, me dijeron que sí que me pueden acoger y todo eso. Y vine aquí. Sobre todo, porque aquí es una ciudad más pequeña. Cuenta con una red, digamos, administrativa, más amplia. Y nada, encontré muchísimos sitios y me aconsejaron de hacer un curso. Porque tenía el bachiller y todo eso. Fue mi educadora de Padre Rubinos. Y nada, digo “vale, voy a asentarme unos años aquí. A formarme”. Y ya, si surge algún empleo por la península, pues a cualquier sitio, sí.

- **Cuéntame cómo fue esa llegada a Galicia, a Coruña. Sobre todo, qué problemas encontraste. Si fue fácil, digamos, llegar a esos recursos que ya sabías que había aquí.**
- A ver, cuando cuentas con el idioma...no solo el idioma, también el tema cultural. Cuando sabes cómo es un país, cómo es una sociedad, cómo se trabaja. Pues a mí me resultó muy fácil, digamos, no me costó nada adaptarme. Y, al contrario, rápidamente, pues hice amigos. Y ellos me iban diciendo, “pues mira, tú sabes hacer esto. ¿Por qué no te vas a esta ONG? ¿Por qué no te mueves aquí? ¿Por qué no vas ahí?” Y así, poco a poco, empecé con voluntariado en la ONG Servalos. Y de ahí, poco a poco, pues haciendo más cositas.

- **Y bueno, actualmente vives en Boanoite, pero estuviste en algún...**
- En Padre Rubinos. Fue mi educadora quien me derivó a Hogar Boanoite.

- **¿Y estuviste en algún otro sitio, en alguna vivienda, en algún momento?**
- No.

- **¿Recuerdas cuál fue tu primer contacto con los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña?**
- Creo que sí, sí.

- **¿Y por qué motivos estableces este contacto con ellos?**
- Cuando llegué a Hogar Boanoite, pues me enteré de que también había prestaciones para poder alquilarte un piso y ser semindependiente. Y pues contacté con ellos también por problemas, digamos, de salud, que era el tema bucodental, porque me habían dicho que hay una prestación para temas de este carácter. Y le llamé, me dieron cita y me asignaron mi trabajadora social, a la que le agradezco muchísimas cosas. Y nada, cuando llegué, le comenté lo que estaba haciendo, que estaba haciendo una FP. Y pues la verdad, yo no tuve ningún problema con los servicios sociales. Además, no sé, en mi caso, vieron más allá de solo “mira, es un chico que necesita esto, se lo ofrecemos y ya está”. También iba preguntándome qué tal estoy, que cómo voy con el tema administrativo. Y además me ayudó a muchísimas cosas. Por ejemplo, me solicitó la prestación esta de emergencia para los gastos estos de la FP, todo eso. Y también me tramitó la prestación de bucodental. Y estamos esperando hasta que me regularice para pedir la RISGA, para ser un poco más independiente. Y sí, en principio, es eso.

- **¿Y te han solicitado la Renta Social Municipal?**
- No, a ver, hablamos de ello. Por eso te digo que yo, al contrario, mi trabajadora, ve más allá de lo que puede ver una persona, digamos. Porque me dijo “mira, si pedimos la renta, tú estando en esta situación, una vez que te regularices...” porque si pido la renta, salgo del hogar y alquilo. Me dice “si alquilas y te cortan la prestación, porque la renta es para inmigrantes y tú ya estás en una condición

de regular, te la van a cortar y te vas a quedar como tres, cuatro meses sin recibir ninguna prestación y te pueden echar del piso”. Me dijo “vamos a esperar hasta que te regularices, pedimos la RISGA, tienes un poco más de estabilidad y vemos tu situación poco a poco”. Y es lo que estamos haciendo ahora.

- **¿Anteriormente fuiste usuario de los servicios sociales en otro ayuntamiento?**

- No, no.

- **¿Cuándo estuviste en Melilla?**

- No, no, no.

- **¿Recuerdas cuánto tiempo tardaron en atenderte desde el momento que solicitaste la cita a cuando te atendieron?**

- Puede que un mes. Máximo un mes.

- **¿Recuerdas si tuviste que explicar tu situación a más de una persona?**

- Sí, sí, sí, eso pasa muchísimo, eso pasa muchísimo. Donde quiera que vayas, pues tienes que explicar todo lo que pasaste, todo eso. Se vuelve monótono, digamos.

- **¿Los servicios sociales fueron capaces de solucionar el problema que tenías cuando solicitaste su atención?**

- Sí, en principio sí, en principio sí. Tarda, porque también mi situación era un poco complicada porque no contaba con el pasaporte en vigor. Y sí, digamos, suele tardar, pero, además, es que los servicios sociales de Montealto tienen muchísima presión porque tienen muchísima gente acá. Y normal, yo creo que es normal.

- **¿Y recuerdas si te derivaron a otra entidad, a otro servicio? A una ONG, a una asociación....**

- No me derivaron, que yo recuerde.

- **Ahora me comentabas que no te tramitaron la RISGA ni la Renta Social Municipal, pero sí que te tramitaron otro tipo de ayudas.**

- Sí, sí. De emergencia. Y la de bucodental.

- **¿Estás satisfecho con la atención prestada por los servicios sociales?**
- Bastante, sí.

- **¿Consideras que el tiempo que tardan en resolver los problemas que tiene la ciudadanía son razonables, son unos tiempos razonables?**
- A ver, yo creo que sí, porque tiene mucha presión y Montealto tiene mucha presión, digamos. Son servicios sociales y hay muchísima gente. A ver, hago voluntariado, además con Hogar Boanoite, salimos a las calles todos los viernes y repartimos comida. Y cuando hablas con una persona te dice que su trabajadora está en Montealto, porque la mayoría son de la misma trabajadora social. Así que yo creo que es razonable, es comprensible más o menos.

- **¿Y qué opinión tienes sobre los trámites burocráticos vinculados a la solicitud de algunas ayudas?**
- ¿Todo ese papeleo que te piden presentar? Yo lo veo justificable porque imagínate, necesito esto y tramítármelo o no, porque así no van las cosas. Tienes que especificar por qué necesitas eso y yo lo veo bien. Por ejemplo, cuando pedí esto del bucodental me pidieron tres presupuestos y nada, presenté los tres presupuestos y ya. Al cabo de dos meses y medio me respondieron.

- **¿Consideras adecuados los espacios de atención de los servicios sociales, digamos los edificios, las oficinas... ¿Crees que respetan, por ejemplo, la intimidad de las personas?**
- Creo que sí. A ver, si les diese una calificación, sería un 6.

- **Yo te lo comento sobre todo porque hay gente que me ha comentado que cuando vas allí y le tienes que explicar a la persona que está ahí en el mostrador “mira, vengo por esto”. Muchas veces lo tienen que decir delante de otras personas que no tendrían por qué enterarse del motivo que tú estás allí.**

- A ver, yo no creo que eso pase porque el de seguridad vas y dices mira, tengo cita con mi trabajadora y ya está, no te preguntan. A mí nunca me preguntó nada. A ver, no sé las otras personas, pero personalmente nunca me preguntan nada.
- **¿Qué aspectos consideras que se podrían mejorar en los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña?**
- Que sean las prestaciones que sean un poco más rápidas. Pero a ver, tampoco sé cómo funciona eso, pero si tuviese que decir una cosa sería eso. De que por ejemplo cuando tramitas una ayuda que sea máximo un mes o poco o así.
- **¿Y hay algún otro aspecto que crees que se pueda mejorar o sería eso?**
- A ver, personalmente no sé, porque cada persona tiene sus necesidades. Yo por ejemplo mis necesidades no son tantas, pero hay personas que por ejemplo están en una situación de calle que necesita digamos que cada 15 días o cada cierto tiempo pues se mire su situación o se trabaje todavía más en red para brindarle más apoyo. Pero en mi caso yo no tengo, gracias a Dios no tengo ningún problema en ese aspecto, pero conozco gente que si los tiene. Y puede ser que gente que es un poco más activa, conflictiva y hay gente también que no es muy conflictiva, pero sigue en la calle y no te explicas el motivo.
- **¿Y crees que tu relación con los servicios sociales sería distinta si a lo mejor no estuvieses en el Hogar Boanoite? A lo mejor pues estuvieses compartiendo piso, no tuvieras garantizada la comida o...?**
- Ahí sí que no te sabría decir. A ver, todos tienen experiencias distintas. Yo al menos con mi trabajadora, perfectísimo. Puede que, si fuese a otro servicio, por ejemplo, a Labañou, porque Labañou digamos que tiene un poco de mala fama. Puede ser, pero yo creo que no, porque digamos una cosa es ser realista y otra cosa es pedir por pedir. Cuando tienes una necesidad tienes que cubrir esa necesidad, no subiéndote a las ramas. Así que no creo que mi situación variase por... Creo que me tratarían igual, al menos mi trabajadora sí.
- **O sea, el trato quizás sí sería igual, pero ¿crees que a lo mejor los tiempos influirían de otra forma? Porque ahora a lo mejor si no tienes la necesidad,**

pues eso, tener para comprar alimentos, porque por suerte los tenéis en el hogar. Pues a lo mejor sí que necesitarías que fueran más rápidos para...

- En ese aspecto podría ser, porque suele tardar, sí. Con unos amigos que están viviendo y un amigo bueno, le pidió la renta y como se regularizó, le cortaron la renta, pero lo que a mí me dijo es que habló con su trabajadora y le dijo, “mira, le vamos a pagar directamente a tu arrendador, así que despreocúpate por eso”. Pero el tema de la comida, eso sí que es un poco complicado. Le habían dicho que le iban a dar una tarjeta así para comprarse comida, pero todavía no ha recibido nada. Así que yo creo... A ver, por eso yo digo, yo tengo mucha suerte, la verdad. Y puede ser así.

- **¿Qué aspectos de los servicios sociales del Ayuntamiento de A Coruña consideras positivos?**
- Pues básicamente eso, porque se adaptan a ti, se adaptan a tus necesidades, estudian tu caso y ven las posibilidades, digamos, más accesibles para que te regularices o cambien tu situación. Y es así, en principio es así.

- **¿Qué opinas sobre el desempeño profesional del personal de los servicios sociales? ¿Cómo hacen su trabajo?**
- Yo hablo de mi experiencia con mi trabajadora social. Yo creo que bien, bastante bien. No va a ser fenomenal, porque estar ahí escuchando penurias de la gente, eso te desgasta muchísimo. Yo digo, “si voy a trabajar con esto, me va a resultar muy difícil escuchar a la gente esos lamentos a las 8 de la mañana porque te quitan la vida”. Y como lo hacen ahí, pues es para quitarse el sombrero.

- **¿Acudiste a otras entidades como ONG para intentar resolver tu problema?**
- ONG, sí. En principio hacía voluntariado y después me tocó una situación donde tenía que cambiar, renovar el pasaporte, que acudí a Ecos do Sur para que se encargase de darme una prestación para el bus de ida y vuelta, y el hogar donde residía, pues, pagar el trámite. Así que sí.

- **Tenías que ir en bus hasta otra ciudad para...**

- Sí, hasta Bilbao, y al consulado ahí, y volver. Sí, y los del hogar me dijeron que se hacen cargo por la parte de la gestión y que Ecos do Sur, pues sí, exactamente. Y me contactaron con Ecos do Sur porque si vas ahí a pedir cita no te la dan hasta el año que viene. No sé, te dan ahí las uvas. Pero como ellos se conocen, fue rápido.

- **¿Y qué valoración haces de estas entidades? ¿Ecos do Sur? ¿Servalos?**
- No sé. A ver, es cierto que las ONG juegan un papel fundamental, o la verdad, no sé, yo no profundizo mucho en eso porque las experiencias que escuchas son muy diferentes. Pero yo, en principio, pues, no sé, es que también son muchas cosas. Las ONG a veces están de manos atadas porque pueden ayudar a una persona que tiene papeles, pero una persona que está en situación irregular es muy difícil ayudarle porque con los cursos que ofrecen no puedes hacer ni prácticas ni nada. Así que te pueden formar así, sí, pero más allá no. Pues justo esa parte de las prácticas que es la que te permite el trabajo. Sí, que te conozca el empresario como trabajas, como eres, pues no.

- **¿Crees que estas ONG son complementarias a los servicios sociales o de alguna manera están sustituyendo a lo que deberían hacer los servicios sociales?**
- A ver, el papel de los servicios sociales, no sé, creo que es básico, esencial, y las ONG creo que son más complementarias que sustitutivas. No sé, a ver, lo bueno es que trabajan en red y trabajan en conjunto, así que yo pienso que es algo positivo entre ellos, pero no sé la verdad.

- **¿Qué opinas sobre el trato que dan entidades como la Oficina de Extranjería o la Policía Nacional a la población migrante que hay en Coruña?**
- A ver, personalmente, yo nunca he oído de ningún problema, nunca he ido a extranjería porque de extranjería todavía no he ido. Pero en principio, yo la policía, a ver, una vez sí, me registraron, en plan, me pidieron documentación, pero no tuve ni discriminación ni nada. A ver, yo, personalmente, las otras personas te pueden decir lo contrario, pero también varían las personas. A ver, si vas de gallito, pues te las tienes. Si no vas de humilde, pues son otras cosas.

- **Incluso cuando hiciste el proceso de solicitud de asilo, con la policía bien, digamos, todas esas entrevistas que te hacen...**
- Perfectísimo, sí, sí, sí. A ver, si vamos a hablar, digamos, de policía aquí de Coruña de Melilla, yo prefiero la de Coruña porque la de Melilla es un poco más... Si les cruza un cable, pues te pueden joder o algo así, pero aquí de Coruña, yo prefiero más la de Coruña. A ver, todas son iguales, pero las de Coruña, pues el trato es otra cosa.

6.2.11. Transcripción entrevista a TSC_1

Informante chave	TSC_1
Perfil profesional	Profesional do Traballo Social nun concello da comarca da Coruña

- **Cales son as principais necesidades que amosan as persoas migrantes cando chegan ós servizos sociais comunitarios?**
- A ver, nos servizos sociais comunitarios enténdese que sobre todo hai necesidades relacionadas a todas as necesidades básicas, de vivenda. E logo, tamén depende se son persoas acabadas de chegar, que necesita información de todo tipo, relacionadas coa sanidade, como funciona o sistema educativo, como homologar títulos, como poder buscar emprego, como formarse. E logo tamén moita información relacionada con todo o proceso de regularización da súa situación administrativa.
- **En que situación administrativa se atopan cando chegan ós servizos sociais?**
- En base á miña visión, non sei se é unha mostra representativa ou non, a sensación nestes últimos anos é que a gran maioría das persoas que están chegan veñen coa intención de solicitar aquí protección internacional. Que claro, a situación que existe co tema de poder ter acceso a esa primeira cita, é que teñen que estar varios meses nunha situación irregular, que lles dificulta moitísimo o acceso a todo tipo de recursos e de servizos. Logo, si que tamén segue vindo outro perfil diferente, que son persoas que veñen do norte de África, que chegan en situación irregular. E logo, si que segue vindo o usuario xa máis típico que existiu desde sempre, de xente que xa leva un tempo aquí, que nun momento determinado o seu proxecto migratorio non vai por onde debía e necesita facer uso. Pero xa son como que acceden os servizos sociais dunha forma máis puntual, en momentos determinados, logo eles teñen os seus traballos ou os seus medios económicos e tal. E xa é diferente.

- **Saberías dar unha porcentaxe aproximada de cantas persoas son solicitantes de protección, cantas están en situación irregular e cantas teñen papeis?**
- Eu en base ó que vexo, e insisto, non é un dato súper representativo, miña sensación é que unha gran maioría é esa (solicitantes de protección internacional). Sobre todo falando, xa non de usuarios que seguen a día de hoxe coa intervención activa desde fai anos. Novos usuarios, que chegan por primeira vez, 70% ou 80%, seguramente sexa este perfil de xente que chega que intención de solicitar protección internacional, diría.

- **Canto é o tempo medio de agarda para obter unha cita nos servizos sociais?**
- É moi variable. Depende moito primeiro da situación da persoa, de se é unha situación de urxencia, sobre todo nestes perfís que acabamos de comentar. Son perfís que moitas veces incluso veñen acompañados de menores, son familias completas. Quizais non era o perfil que viña tanto antes de familias, non, antes o habitual era home que emigra e que a familia quedou no seu país. Como que era un pouco máis sinxelo de xestionar. Agora aparece nun municipio unha familia completa con nenos a cargo e complícase todo moito máis. É unha situación tan urxente se non teñen realmente onde durmir ou non teñen onde comer que a veces saltan as citas de espera e priorízanse eses casos por riba de outros. Logo, falar de tempos vai depender moito da zona de residencia. Poden ir desde quince días ata ó mellor dous meses. Depende do momento do ano de como estea nese tempo, pero é certo que se é unha situación súper urxente, priorízanse eses casos para que poidan ser atendidos nun día, dous días, tres días ou o que sexa. Para atender xa, necesidades concretas súper urxentes. Se unha demanda xa non é tan urxente, xa accede como calquera outro cidadán, pois eses prazos son moi variables, pero diría que son entre quince días e tres meses o habitual.

- **E o tempo de resolución desas problemáticas, porque entendo que falábamos de tempos de acceso...**
- Si, falamos de acceso e primeira entrevista, exacto. Claro que hai problemas que, por desgracia, non teñen solución. É un pouco o que falábamos antes. Familias que chegan con nenos a cargo, en situación irregular, demandando cobertura de necesidades básicas e aloxamento, é que é moi complicado poder dar unha

resposta. Desde os servizos públicos é case imposible dar unha resposta, porque non hai vivenda pública para este perfil de familias, nin poden dar unha solución. As solucións que se poden ofrecer son, ou ben, a través de ONG, ou a través de apoio social que esa persoa vai conseguindo. Intentar sobre todo activar esa parte, de mobilizar as redes máis informais que poden xurdir, que se poñen en contacto con asociacións de compatriotas que aquí pasaron por situacións lles poden botar unha man. Os servizos sociais públicos comunitarios non teñen capacidade de resposta e de solución desa demanda, que moitas veces é de vivenda. É imposible, pero imposible, para persoas migrantes, como para calquera cidadán, porque a situación da vivenda actual sabemos todos cal é, é unha auténtica animalada. A resolución deses problemas moitas veces non...Pode haber unha resolución, pero seguramente non é a resolución que cumpra as expectativas que trae esa persoa. Ao final, acaban aloxados con amizades, cun coñecido, tendo que alternar domicilios, buscándose a vida como poden, porque é inasumible totalmente esa demanda e a resolución dese problema.

- **Agora que falamos un pouco das expectativas, pensas que chegan cunhas expectativas sobre os servizos sociais, digamos, dun país europeo, no século XXI, que quizais non corresponde á realidade?**
- Totalmente. A veces si que esa parte é interesante, por saber en que estamos fallando para que teñan esa imaxe. Ás veces veñen con estas expectativas de que, por exemplo, chegan coa intención de solicitar asilo, por exemplo, ou simplemente que chegan cun pasaporte en situación irregular. Eu preguntei, “pero cal era teu proxecto cando partiches do teu país? Chegar aquí e poñerme a traballar.” Se sabías que aquí hai que ter os permisos de traballo, un permiso de residencia, que non é tan sinxelo. E xeral o que ves é que descoñecen todo isto. A frustración ten que ser tremenda para estas persoas. Cando chegan aquí e ven que ó mellor, ata que poden ter un permiso de traballo, poden pasar meses ou anos, é tremendo. Ás veces teño a impresión de que xa unha vez que fracasou esa expectativa, veñen ós servizos sociais pensando seguramente que esa expectativa fracasou, pero agora aquí lle van dar unha resposta básica a esta situación. Por desgracia, claro, as expectativas rebaixámolas. Temos que rebaixar outros dos ou tres peldanos máis, porque pensan ao mellor que van recibir inmediatamente unha

axuda, unha prestación económica, que lles vai a facilitar o acceso a unha vivenda normalizada. As expectativas caen totalmente. En xeral, si que creo que para estas familias ou persoas individuais que veñen. teñen que ter un choque brutal, sobre o que eles pensan que vai ser ao que finalmente acaba sendo.

- **Cres que iso é porque hai un rumor que fai que veñan pensando que como veñen a Europa van funcionar ben?**
- Eu do que eles me contan, porque si que me interesa saber por que traen esa información, por un lado é porque alguén que xa esta aquí llo dixo, sendo algo que me sorprende, porque alguén que está aquí, debería coñecer como é o funcionamento. Ás veces din que a través de internet. Ás veces pregunto por que escolleron vir a Galicia e non a Cataluña, Andalucía, Madrid e tal. Un pouco o que din é, a verdade é que nunca se me deu por facer esa consulta, que eles a través de consulta, de webs, foros e demais, que se fala de Galicia como unha zona máis tranquila que Madrid o Barcelona, cun clima máis suave, que aquí á xente se facilita. Ás veces si que tamén din que os servicios sociais dan máis axudas que noutros sitios e tal, o cal descoñezo. Que ó mellor é certo, é o que a nós nos parece insuficiente, pois comparando segundo con que outros sitios, pois ten unha cobertura maior da que pensamos, non sei.
- **Escoitaches algunha vez que alguén veña a Galicia porque se ofrece, por exemplo, unha das rendas sociais municipais que hai tanto na Coruña como en Compostela?**
- Sinceramente, é un rumor. Recordo cando se aprobaron esas rendas e dicíase que podía ter un efecto chamada. Se existe ese efecto chamada, como moito sería de cidadáns que residen en municipios limítrofes e deciden ir a Santiago ou Coruña por ese motivo, aínda que tampouco creo que sexa unha cifra moi significativa. Eu creo que o que é a xente que ven desde o seu país e decide vir para aquí, creo que non está enriba da mesa o tema de que existe esa renda social, porque eu creo que o descoñecen. Falan de axudas en xeral, pero descoñecen se é unha renda social, se é unha RISGA...Non me parece que sexa relevante iso. Igual si que é máis relevante o feito de que certas cidades teñan un terceiro sector máis forte,

con certas entidades que dan ese soporte, pero non creo que a renda sexa algo que te axude a tomar a decisión dunha cidade ou outra. Non me da esa impresión.

- **Cales son as principais necesidades que presentan as persoas migrantes que chegan a Galicia ou a calquera concello da contorna da Coruña?**

- Eu creo que depende das expectativas que traen, porque a veces incluso a demanda é “quero que me consigas un traballo”, cando non teñen permiso de traballo, e están lonxe de telo a curto prazo. Eu creo que sobre todo nas primeiras citas a demanda principal é de información, de situar cal é a realidade social aquí, de como funcionan os diferentes sistemas: o sistema de servizos sociais, o sistema sanitario, o sistema educativo, como regularizar a súa situación e todo iso. E logo, unha vez que xa está iso máis ou menos establecido, nas seguintes citas xa van xurdindo outros temas. Si que a veces, a esas situacións que che comentaba antes de xente que chega totalmente co posto, cunha man diante e outra detrás, cunha maleta, que pagaron tres ou catro días nun hostel. A partir de aí non hai máis plan ca ese. “Necesitamos axuda porque quedamos na rúa”, e en moitos casos, incluso, con nenos a cargo. Entón eses si que xa son os casos máis difíciles e máis complicados de poder dar unha solución a curto prazo.

- **Antes falabamos da vivenda, que hai un problema en todo o Estado. É tamén algo recorrente que soliciten axuda para atopar unha vivenda, ou para pagala, ou para a fianza?**

- É que o problema é que, se xa para a cidadanía en xeral, para xente traballadora en xeral, agora mesmo acceder a unha vivenda, ó mercado de alugueiro normalizado, en moitos casos, é imposible. Unha persoa que non ten nóminas, porque non pode traballar, non ten ingresos, non ten aforros, non ten ningún permiso de residencia...é que xa non é un problema de non poder pagar ou non, ou é que necesite axuda para pagar unha fianza, é que ninguén lles vai alugar un piso a día de hoxe. É totalmente imposible. Polo menos, en toda a área da Coruña, e creo que na área de calquera grande cidade. Eu teño a sensación de que incluso antes o recurso podería ser mudarse a poboacións pequenas, pero estase complicando máis, porque evidentemente a xente vai tendo que ampliar o seu marxe de búsqueda. Eu creo que vai chegando o *runrún* a propietarios de vivenda

en poboacións pequenas, de que hai que ter un seguro de impagos, que hai que pedir máis fianza...É dificilísimo, dificilísimo, entón, imposible. É unha tarefa totalmente imposible. Dos casos que imos vendo, salvo a poboación migrante que consegue acceder a unha emprego, que tamén lles costa, porque sigue habendo certos prexuízos, sobre todo coa xente negra, pero é moi difícil que atopen vivenda.

- **Falabamos da xente que accede aos servizos sociais, pero hai unha parte da poboación migrante que non chega a acceder. Cales cres que son os obstáculos para non chegar a acceder aos servizos sociais dun concello?**
- A ver, eu penso que poden ser varias casuísticas. Pode ser a casuística de que non o necesite, porque xa te unha rede de apoio cando teñen algunha dúbida. Tamén pode ser que estea en contacto con algunha entidade do terceiro sector e que máis ou menos lle vaia resolvendo as necesidades que vai presentando. Tamén pode pasar que teñan a primeira entrevista, que as expectativas que tiñan non se cumpren e digan “no me interesa, me busco la vida por donde sea, porque veo que esto tiene poca utilidad o no me va a ofrecer ninguna solución”.
- **Cres que, por exemplo, o feito de estar en situación irregular, pode tamén obstaculizar que cheguen ós servizos sociais, un pouco polo medo a ser identificados.**
- Si que creo que é algo que hai persoas que si que o comentan e teñen ese temor, sí, sí. Non aprecio iso tanto nas persoas que veñen, pois sobre todo de países como Venezuela ou Colombia, coa intención de solicitar asilo. Non percibo ou non lembro agora mesmo, ninguén que me manifestase ese tipo de comentario. Si que de poboación africana, aí si que percibo máis ese temor a vir, a que se lles identifique, xa que a veces pides o pasaporte e parece que hai un certo temor a dalo, ou incluso a dicir onde están vivindo. Pode ser que nese caso si que tamén afecte.
- **Consideras que organización dos servizos sociais está preparada para abordar todas as necesidades que ten a cidadanía dunha forma áxil e resolutiva, e especialmente as das as persoas migrantes?**

- Non, evidentemente que non. Creo que no caso de Galicia quizais non estabamos acostumados a que chegase tanta poboación inmigrante, comparado con outras zonas de España. Previo a iso, os servizos sociais en xeral, estaban saturados a todos os niveis. Logo, foi aumentando a chegada de poboación inmigrante, houbo unha pandemia, crise, etc. Existe un desborde moi grande e non están preparados, nin de broma. Tamén creo que máis alá diso, é certo que tamén cambiou o tipo de migración que se realiza, porque antes o perfil habitual era un home, xoven, que veu só, xa que a familia esperaba no seu país, e en canto el se establecía e estaba máis estable, pois traía á súa familia. Agora están vindo familias completas, e para nós é un cambio grande á hora de atender. Eu creo que os recursos, evidentemente, non están preparados para iso, algo tan sinxelo como que apenas existen no ámbito do terceiro sector, xa non falo do público, porque apenas hai establecementos nos que poder aloxar a familias con menores a cargo. É que non hai, practicamente. Eu creo que si que é necesario reformular todo iso e hai que innovar, sobre todo, e darlle unha volta a como o sistema está organizado.

- **Falando de entidades do terceiro sector, tamén crees que dalgunha forma están máis ou menos preparadas que o sector público para poder atender á poboación migrante?**
- Imaxino, non? Por sentido común, xa que evidentemente se dedican en exclusiva á atención de poboación migrante. Entendo que xa polos perfís de profesionais que teñen, son perfís moi orientados a atender a poboación inmigrante. Eu diría que si, eu creo que nos servizos sociais comunitarios os profesionais que estamos atendemos un pouco en xeral, a poboación en xeral. Non somos servizos sociais específicos para ter ese grao de coñecemento e de formación. Evidentemente, a experiencia vai formando e tal, pero si que penso que en certas entidades do terceiro sector seguramente teñan un nivel de coñecemento, de como atender esa situación, seguramente maior. Outra cousa son os recursos dos que despois dispoñen, que a medida os servizos sociais comunitarios dos concellos, teñen uns recursos que outros non dispoñen.

- **Cres que dalgunha forma ese terceiro sector máis orientado, por exemplo, ás migracións, ou non centrado en migracións, pero que atende a poboación**

inmigrante, fai o traballo que deberían facer as administracións locais ou públicas?

- A ver, como tal non o creo, porque claro que hai moitas cousas nas que falla a administración que eles tampouco poden facer. Creio que, por exemplo, á hora de coordinarse con outros sistemas, como o sistema educativo, colexios, institutos, o sistema sanitario, e demais, creo que tal como está configurado todo, si que os servizos sociais comunitarios temos unha voz ou un poder que as entidades non o teñen polas razóns que sexan. Que teñen as entidades do terceiro sector que si que fan respecto aos servizos sociais públicos non poden chegar? Sobre todo, pola poboación inmigrante que está en situación irregular, xa que a gran maioría das axudas públicas e recursos públicos teñen como requisito estar en situación legal en España. Así limítanse moitísimo as posibilidades de cubrir segundo que cousas. As entidades do terceiro sector teñen a vantaxe de que non están limitadas nese aspecto. En casos de persoas que están en situación irregular, evidentemente o terceiro sector ten unha capacidade de intervención que o sector público non ten.

- **Falemos doutros actores do sistema de protección social, aparte das ONGs ou do terceiro sector. Cres que, por exemplo, entidades como no caso da Coruña ou outras vilas galegas que teñen unidades de atención ás migracións, ou a Xunta de Galicia, por exemplo, a través de diversos mecanismos que teñen de protección social, ou, por exemplo, o Estado, a través do Ingreso Mínimo Vital e doutros recursos, a Oficina de Estranxeiría, a Policía... Todos estes actores están dalgunha forma preparados para abordar esta nova situación da poboación migrante con necesidades concretas e complicadas de satisfacer?**

- Miña impresión é que existe unha falta importante de coordinación entre todas as administracións. A sensación que eu teño é, evidentemente, como persoa que traballa na administración local, existe certo nesgo na miña visión. Quen son as administracións que están mais cercanas á cidadanía, como á poboación migrante, son as entidades locais. A impresión que teño é que a Comunidade Autónoma, neste caso a Xunta de Galicia, ou o Estado, como que non teñen a implicación suficiente en querer abordar realmente esta problemática. Como dar unha solución? Creio que debería haber unha planificación maior a todos os niveis. Todo

tería que estar moito máis protocolizado. A impresión que eu teño é que as entidades locais están de apagalumes, cos recursos que existen, que son máis ou menos os dun sistema que é o mesmo agora que fai dez anos ou quince anos. Non está preparado, non está adaptado a estes cambios que están pasando nas nosas sociedades. No referente á poboación migrante, teño a impresión de que como que é un problema que a Xunta de Galicia teña na porta da súa administración, entón tampouco creo que lles xere gran preocupación. O Ingreso Mínimo Vital deixa fora a un montón de persoas que son vulnerables, migrantes e que non teñen acceso a el. A Xunta ten unha RISGA que deixa fora a un montón de persoas migrantes e que son persoas súper vulnerables. Como mínimo, creo que a nivel autonómico tería que existir unha planificación, para ver que é o que está fallando, que coberturas non se están dando, porque ao fin e ao cabo son cidadáns que están aquí, nas nosas sociedades, que teñen que comer, que teñen que vivir. A alternativa que se está ofrecendo é pouco menos que se teñan que buscar a vida, que o terceiro sector apoie, e a nivel municipal depende moito dos concellos. Hai concellos que teñen capacidade de ofrecer certos recursos, outros moitos que non, porque non teñen o persoal preparado para iso. Non teñen os recursos de axudas, de servizos que poidan dar resposta ás necesidades desta poboación. Boto en falta que haxa implicación maior por parte doutros actores. Sobre a policía, que comentabas antes, é inadmisíbel que unha persoa que teña intención de solicitar asilo teña que estar tres meses esperando a ter unha primeira cita. E mentres tanto, que se fai? E non se fala diso, nin parece que estea na mesa de preocupacións cando se fala de persoas vulnerables. Están nun escalón por debaixo do que é a poboación vulnerable.

- **Consideras que existen un trato diferenciado na atención ás persoas migrantes en relación ás persoas autóctonas?**
- Refírestes ao trato profesional ou trato a nivel institucional?
- **Tanto institucional como profesional.**
- A ver, eu creo que, máis que o feito de ser migrante ou non, o feito de estar en situación irregular ou non, e iso evidentemente condiciona moitísimo. Iso xa é o punto de partida. Aí, respecto a estar en situación regular ou non, claro, a

diferencia é brutal, porque se ti estás regular tes acceso a unha serie de prestacións do catálogo de servizos sociais, que se estás irregular, estas practicamente fora de todas elas. Entón xa condiciona brutalmente a maneira na que ti podes intervir, como profesional, sabes? Eu creo que o que marca claramente é iso. Despois, eu creo que, con sinceridade, un pouco da miña visión, eu creo que respecto a unha persoa migrante que está en situación regular, a outra persoa ou outro colectivo, eu creo que non hai unha gran diferenza. Eu non a aprecio, polo menos.

- **Existe o racismo institucional, que prexudica por ser migrante no acceso aos servizos sociais, ou ó sistema de protección social?**
- Eu creo que as institucións son unha parte da sociedade, e se estamos dacordo en que a sociedade é racista, pois evidentemente terá que existir o racismo institucional. Eu imaxino que si, evidentemente. Seguramente, se fosen outro tipo de sectores da poboación os que estivesen sufrindo esta problemática, ó mellor si que estaba na axenda política e na axenda administrativa á hora de tomar certas medidas e non quitarlle ferro a certas situacións que realmente son graves e ás que están facendo a vista gorda. Son cidadáns que están aquí, que se quedan a vivir aquí, que os seus fillos van ao colexio aquí, e que nun momento dado necesitan unha asistencia sanitaria e que en moitas cousas son cidadáns de segunda. Eu creo que iso si que son exemplos de que algo está fallando e que posiblemente pode existir detrás de todo isto certo racismo institucional. E creo que a veces o problema é que hai incongruencias, é dicir, eu, sen estar de acordo con que son persoas en situación irregular e queremos limitar o acceso a certos dereitos, claro, pero é que eu creo que non ten ningún sentido. No caso dos menores, é que eses menores están aquí escolarizados. Que as súas familias non teñan acceso á cobertura de necesidades básicas ou acceso a prestacións sociais e demais, está influíndo directamente na calidade de vida deses nenos, que seguramente sexan rapaces que o día de mañá si que van estar en situación regularizada no noso país. Que imaxe van ter eses nenos do que é a nosa sociedade ou do que foi a súa infancia ou do que sufriu a súa familia? E que eu creo que iso é moi preocupante. Ou sexa, creas un caldo de cultivo para as xeracións futuras que eu creo que pode traer unha problemática maior á actual.

- **Que aspectos consideras positivos dos servizos sociais tanto comunitarios como especializados?**
- Que seguimos sendo un axente desde o sistema público que temos esa facilidade de coordinarnos con outros sistemas. Moitas veces existe un tema puntual dun neno que no colexio detectan certas situacións de que lle falta material escolar, ou que non ten libros, e que da pé a que te chamen ou á inversa. Ti contactas co colexio, e no colexio están pendentes deste tema. Teñen un problema no acceso ó sistema sanitario. Segue pasando a día de hoxe que persoas que deberían ser atendidas por urxencias ou o que sexa, chegan alí e ás veces pónenlles pegas ou o que sexa. A través dos servizos sociais, podemos chamar, contactar, e coordinarnos. Somos facilitadores no acceso a ese tipo de temas. Eu creo que é algo positivo que temos. Logo, tamén como temos, ó mellor, unha visión máis xeral de todo o sistema e de como funcionan todas as entidades, de como funciona todo o sistemas de servizos sociais, como funciona o sistema de servizos sociais especializados, si que axuda a orientar ben a esas persoas sobre a que porta deben tocar. Que ó mellor desde unha entidade do terceiro sector custa máis ver esa visión ou non saben moi ben como é o funcionamento dentro do público. Creo que si que axuda. Logo, hai unha terceira parte que non digo que se estea ó mellor facendo todo o ben que se deba, pero si temos unha visión moi global de cales son as necesidades sociais. E iso debería servir precisamente para planificar e para modificar certas cousas do sistema que non están funcionando. Falta dar eses pasos para modificar as cousas do sistema que non están funcionando ben e que están deixando fóra a moitas familias.
- **Consideras que os representantes políticos que conforman os gobernos municipais son conscientes da importancia que teñen os servizos sociais, das necesidades e das carencias que teñen?**
- Das carencias que teñen os servizos sociais en xeral ou en concreto relativos á poboación migrante?
- **En xeral.**
- Creo que en xeral si, pero depende moito da cor política, depende moito de cales sexan as prioridades de cada goberno que sae elixido en cada municipio. Existen

certa preocupación, pero ó mellor a maneira na que se resolven tampouco son as mais axeitadas. É difícil responder, porque depende moito do partido político. Poden ser conscientes de que faltan recursos ou de que hai que mellorar cousas, pero non coinciden coas medidas necesarias realmente para unha reforma estrutural do sistema, non pequenos detalles. O sistema galego de servizos sociais nos últimos vinte anos non tivo grandes cambios, segue funcionando mais ou menos todo igual. Nada ten que ver a sociedade galega dos últimos vinte, quince, dez anos coa actual. Eu creo que habería que reformular moitas cousas. Fai falta a vontade política para facelo, pero tamén sendo consciente de que as sensibilidades políticas son diferentes e non sempre se vai acertar.

- **Que aspectos mellorarías nos servizos sociais?**

- Creo que o que falamos o largo de toda a entrevista, case en todas as preguntas. Eu creo que o principal é que me parece un pouco hipócrita ser conscientes de que temos aquí un montón de cidadáns que levando aquí a súa vida, que están no que se chama situación irregular, entón claro, eu non son ningún experto en como debe ser unha lei de estranxeiría, pero quizás habería que empezar por aí, non? Se a lei de estranxeiría existente é acorde á situación actual, se ten sentido. Iso xa é o primeiro. Iso condiciona todo o demais, non? Pero vale, poñamos que é imposible cambiala porque hai que ten que ver. Sexamos conscientes de que hai moita poboación que con esta lei está vivindo aquí no noso país, e que non ten garantidos o acceso a unha calidade de vida digna, pois hai que buscar a maneira de garantir iso. Non pode ser mirar para o outro lado, aceptar que é normal que exista xente vivindo con quince persoas nun piso. Normal que teñan que buscarse a vida, porque coa gran maioría das axudas non teñen dereito. Entón, como non teñen dereito á gran maioría das axudas, a alternativa é traballar en B, a mendicidade ou a delincuencia. E logo levarnos as mans á cabeza cando iso sucede, claro, pero é que non se lles da ningún tipo de medio para poder subsistir. Ou facilítas que poidan ter un permiso de residencia de traballo e que traballen, ou senón tes que dar algún tipo de cobertura a nivel social. Todo o demais, claro, é que estás xerando unhas bolsas de exclusión social nas localidades que non sei cara onde nos vai a conducir como sociedade todo isto.

6.2.12. Transcripción entrevista a ESE_1

Informante chave	ESE_1
Perfil profesional	Educadora Social no proxecto de mediación intercultural e acompañamento social de SOS Racismo Galicia

- **¿Qué perfil atendéis en vuestra entidad, SOS Racismo?**
- Atendemos a personas emigrantes o racializadas, que viven principalmente...Bueno, tenemos oficinas en Coruña y en Vigo. En Coruña, aunque atendemos a toda la gente que vive en los alrededores, solo nos llegan personas que viven principalmente aquí. Y, sobre todo, personas en situación irregular, es lo que más atendemos. Y personas senegalesas. No sé por qué, desde hace muchos años, el colectivo senegalés lo tenemos como más focalizado en esta entidad, que son sobre todo hombres también. Hombres senegaleses en situación irregular, sí. Aunque atendemos cualquier tipo de nacionalidad, la mayor parte de demandas que tenemos de atención es por parte de ellos.

- **Y dentro de la entidad, ¿cuál es tu función?**
- Soy educadora social y llevo el proyecto de mediación intercultural y acompañamiento social. Aunque un poco es una atención a veces integral, porque vienen con muchísimas demandas y muy diferentes, pues toda la parte de mediación y acompañamiento a la administración pública, a entidades bancarias, al sistema sanitario y demás, pues eso lo hago yo.

- **¿Y qué servicios ofrecéis dentro de la entidad?**
- Dentro de la entidad tenemos la Oficina de Información y Denuncias, que es lo que diferencia a SOS Racismo de otras entidades, que recogemos todas las denuncias que se hacen tanto a nivel social como que se puedan llegar a judicializar para las personas. A veces las detectamos a través de las diferentes atenciones en los servicios, o a veces son las personas las que llegan aquí y dicen que sufrieron una agresión racista o lo que sea. Tenemos un proyecto de empleo

que consiste en hacer un itinerario sociolaboral y apoyar a la persona en la búsqueda de empleo, y con la mejora de las habilidades sociales para la búsqueda de empleo. El proyecto de mediación en la Oficina de Extranjería, que es asesoramiento jurídico en extranjería, que es una de las cosas que también más demanda la gente. Y después tuvimos un proyecto que ahora mismo no está continuando por falta de financiación, que se llamaba ReDiversa, que era un proyecto de traducción y dinamización social. Teníamos cinco traductores y traductoras de diferentes idiomas, porque muchas veces nos encontrábamos con que no podíamos hacer bien las atenciones, ni cuando iban a las trabajadoras sociales o las educadoras de los servicios comunitarios se podían llegar a entender por la barrera del idioma. Iba yo con el proyecto de mediación y ellas (las traductoras) conmigo para traducir. Hacían todo ese trabajo y a mayores hacían actividades de sensibilización social en diversos espacios, en centros de mayores, en coles, actividades al aire libre.

- **¿Podrías decir qué porcentaje de personas en situación administrativa irregular atendéis? ¿Y solicitantes de protección internacional?**
- Diría que más o menos el 70% de las personas que atendemos están en situación irregular. No tenemos cifras, pero es que ahora casi todo el mundo, la pauta al llegar aquí, es que llegan, y nada más llegar a España solicitan protección internacional. Incluso personas que ya llevaban aquí mucho tiempo están solicitando protección internacional. Después, para ver si les ha pasado los seis meses hasta que puedan trabajar y corren esa suerte. O sea, ahora mismo tampoco es muy realista, porque eso, casi todo el mundo que llega por la puerta, que lleve dos meses en España, ya te traen el papel de la solicitud de protección internacional.
- **¿Las personas que atendéis qué necesidades presentan?**
- Principalmente el encontrar un empleo. O sea, las personas, cuando llegan aquí, normalmente nos dicen eso. Por regla general, es gente que lleva aquí unos meses y que se encuentra con una realidad que no es la que se esperaban, que necesitan encontrar un trabajo y regularizar su situación, que es lo más complicado, porque muchas veces no tienes nada por donde tirar y tienen que esperar los tres años

hasta que se puedan regularizar. Entonces, claro, eso es una pescadilla que se muerde la cola. Encontrar un empleo así es complicado, por no decir imposible, y las necesidades son económicas. Entonces, lo que piden es ayudarlos a solicitar alguna ayuda, algunos alimentos, ayudas para la vivienda y demás, porque no tienen cómo cubrir esas necesidades, que son necesidades básicas.

- **¿Consideras que los servicios sociales son capaces de resolver esas problemáticas y necesidades que tienen las personas migrantes?**

- No, porque los servicios sociales tienen unos protocolos, unas normas estrictas. Por ejemplo, en el caso de las personas en situación irregular, en Coruña está la Renta Social Municipal, que de primeras tienes que llevar seis meses empadronado. Además de cumplir el requisito del padrón, necesitas tener un contrato de alquiler, que muchas veces es imposible. Entonces, ahí luchamos muchas veces para que acepten contratos de subarriendo, pero que no todo el mundo los quiere firmar, porque a lo mejor esa persona que está subarrendando la vivienda también está en una situación de precariedad y también está siendo beneficiaria de una ayuda, con lo cual es incompatible. Y es una pescadilla. Ya conseguir empadronarse muchas veces es difícil, porque entidades que antes permitían empadronarse ahora no están permitiendo y las personas que alquilan las viviendas, muchas veces uno de los requisitos es “te alquilo la habitación, pero aquí no te puedes empadronar”. Y aún cuando consiguen el contrato, consiguen el padrón, muchas veces el padrón es en diferente sitio de donde están viviendo. Entonces, eso tampoco valdría para ser beneficiaria de la ayuda. Y ya después, una vez que ya solventamos todos estos problemas que van surgiendo, viene el problema de la apertura en la cuenta bancaria, que con pasaporte es imposible abrir una cuenta. Y desde Servicios Sociales tampoco se hace nada. Muchas veces pedimos que el Ayuntamiento haga presión con los bancos para poder abrir las cuentas y demás, y tampoco proporcionan nada. Y después, ayudas más básicas, como alimentos y demás, es que no hay ayudas específicas como tal. Tienen pues el A Flote, que es un convenio que tiene el Ayuntamiento con EMALCSA, y lo usan en determinadas circunstancias, pero también tiene unos criterios un poco subjetivos, dependiendo un poco del trabajador o de la trabajadora social que le

toca a cada persona. Entonces, las necesidades, desde luego que no, no se están cubriendo desde los servicios sociales.

- **¿Consideras que existen obstáculos para que las personas migrantes puedan acceder a los servicios sociales? Por ejemplo, ¿el hecho de estar en situación administrativa irregular puede ser uno de esos motivos?**
- Sí, el hecho de estar en situación administrativa irregular es un motivo para que no accedan. La barrera del idioma es un motivo tremendo para que accedan. El hecho de conseguir la cita ya en servicios sociales, que tiene que ser o por vía telefónica o a través de la web del Ayuntamiento, y ahí ya está la barrera idiomática y la barrera de la alfabetización digital. No todo el mundo sabe conseguir esas citas. Antes del COVID, ibas a algún centro cívico y te daban una cita con un papel, y ahora eso no funciona así. Además de los tiempos de espera de las citas, que tú pides una cita hoy y a lo mejor te dan dentro de dos meses o dentro de un mes. Entonces, es bastante inaccesible.
- **Hablemos sobre los tiempos de espera de acceso a los servicios sociales. ¿Son ágiles a la hora de dar la cita? ¿Sabes cuál es la media de tiempo que suelen esperar las personas usuarias?**
- Va dependiendo un poco. No siempre son los mismos tiempos de espera los que se manejan. Suelen esperar entre un mes, mes y medio por las citas. Eso en el mejor de los casos. Y, además, las primeras citas siempre son citas de valoración. De ahí no salen con nada. Y si tienen la suerte de que ya les vayan a tramitar algo, salen con una hoja donde deben de reunir toda la documentación, que muchas veces lo que piden son documentos de la Seguridad Social, de Hacienda o del SEPE, que ni siquiera saben qué son esos organismos. O si saben lo que son, las personas en situación irregular no pueden obtener esos papeles. O en el caso de que las personas que ya tengan asignado un NIE, aunque no tengan el permiso de residencia, pero tengan el número, les dicen que lo saquen por internet y tampoco son capaces de realizar esos trámites.
- **Sobre los tiempos de resolución de los problemas que presentan las personas migrantes, ¿suelen ser unos tiempos cortos o largos?**

- Suelen ser unos tiempos larguísimos, o sea, para casi todas las prestaciones. Quitando el A Flote para una deuda de alquiler, que se maneja en unos tiempos un poco más decentes, las AES, que son las ayudas de emergencia social de la Xunta, la emergencia es que la resuelven en seis meses como pronto. La renta, la RISGA, igual. O sea, no hay una inmediatez real.

- **¿Los servicios sociales comunitarios suelen derivar a entidades como SOS Racismo cuando no son capaces de resolver todas las necesidades de una persona usuaria?**
- Aquí depende un poco del trabajador o de la trabajadora que te toque. Nosotras sí que nos encontramos con que trabajamos bastante en red con varias trabajadoras, que sí que en cuanto detectan que tienen, pues eso, que ven que la persona no habla bien el idioma o directamente que no entiende nada de español, o que habla bien, pero puede tener dificultades porque acaba de llegar y demás, sí que nos encontramos con muchas derivaciones por parte de ellos. O incluso personas que las ven un poco perdidas en el sentido del resto de recursos o en general que las ven así un poco que no están ligadas a ninguna entidad, sí que nos los derivan para hacer un poco ese proceso de acompañamiento más general. También hay otros que no, pues que nosotras todos los años les mandamos correos diciéndoles, “estamos aquí”, pero nunca nos derivan gente. Normalmente nos suelen derivar.

- **¿Crees que el tercer sector, las ONG, están cubriendo una parte de esa intervención que tienen los servicios sociales públicos?**
- Sí, por supuesto, muchísimo. Estamos cubriendo una parte inmensa de trabajo que deberían hacer ellos porque a veces es que por los tiempos que manejan, entre citas y demás, trabajos que deberían hacer los trabajadores sociales, los trabajadores de la administración, como es apoyar, cubrir todos los formularios, apoyar en la búsqueda de esa documentación que necesitan, mediar con el propietario de la vivienda para que los dejen empadronarse o para hacer el contrato, que lo estamos haciendo nosotros. Incluso acompañamos a los centros de salud cuando no los dejan solicitar la asistencia sanitaria, porque sí, porque el funcionario de turno decide que no tiene derecho. Eso lo estamos haciendo nosotras. Acompañamos a la entidad bancaria con un informe para que les dejen

abrir la cuenta. El informe y el acompañamiento lo estamos haciendo nosotras. Entonces, yo creo que eso es lo que no van a hacer ellos. Eso y contratar traductores por parte de la administración. Nosotras ahora, porque tenemos voluntarios, pero debería de ser gente que estuviese contratada por los servicios sociales y que estuvieran allí siempre que tuviesen citas y hacer unas entrevistas de calidad. Porque muchas veces a nosotros nos piden “¿nos podrías mandar tu informe?” y estamos nosotras ya mandando los informes hechos, que tienen que hacer un copia y pega.

- **¿Consideras que los servicios sociales están haciendo todo lo posible para resolver las problemáticas que presenta la población migrante?**
- No. Creo que se podría hacer mucho más, que al final los servicios sociales son política y dependiendo de quién esté en ese momento, pues hacen unas cosas o se hacen otras. Y ahora mismo, sí que creo que hay una alta demanda de necesidades que puede ser que se estén viendo saturados, pero que se podría hacer mucho más de lo que se está haciendo.
- **¿Existen diferencias a la hora de atender a una persona inmigrante en relación con una persona autóctona?**
- Sí. No podemos generalizar, porque al final la cara visible de los servicios sociales son los trabajadores y las trabajadoras. Pero en mi experiencia, en los acompañamientos, incluso estando yo presente, que no me quiero imaginar lo que pasa cuando no estamos nosotras presentes, muchas veces se hacen comentarios racistas del tipo “qué, te pones aquí a pedir una ayuda cuando te tenías que haber quedado en tu país o te podías haber marchado a tu país”, o “es que tú tienes que entender que si todos venís de Senegal a Coruña porque queréis cobrar una ayuda de 500 euros, esto no puede ser”. Y claro, esos comentarios evidentemente a una persona autóctona no se los hacen.
- **¿Cómo valoras el desempeño profesional del personal de los servicios sociales del Concello de A Coruña?**
- Hay profesionales muy buenas que están súper implicadas y concienciadas, pero en general, creo que bastante malo. Les falta además formación antirracista, les

falta mucha sensibilización. Les falta mucho. Creo que deberían de trabajar más en red las trabajadoras y las educadoras porque es muy asistencialista y al final los itinerarios de inclusión que hacen es firmar un papel para que eso quede puesto en el papel, pero no son realistas. O sea, no hacen labores de empoderamiento con las personas, no les explican recursos, no les explican derechos. Se limitan a cubrir unos básicos de “tráeme los recibos del alquiler y cuatro justificantes de que hiciste cuatro cursos y ya está”. No se ofrece tampoco desde servicios sociales aulas de español de calidad. Nos derivan todo el tiempo. Un poco en relación con lo que también hablamos antes, derivan al tercer sector para que vayan a clases de español, cuando las competencias que tiene el tercer sector son muy limitadas. Y hay otras entidades sociales que ofrecen clases de calidad y que no sean a través del voluntariado, de una persona mayor que ya se jubiló y se aburre, que está muy bien, pero no es una formación de calidad.

- **¿Es la consecuencia de esta falta de financiación del tercer sector?**
- La financiación de las entidades sociales se está volviendo cada vez más complicada. Las que ya estamos en esto hace tiempo pedimos más financiación, porque detectamos más necesidades, pero cada vez hay más entidades nuevas. Entonces, el dinero es el mismo o menos.

- **¿Existe el racismo institucional? ¿Cómo afecta a la población migrante a la hora de acceder a los servicios sociales?**
- Primero, con lo que decíamos antes, ya con estar en una situación administrativa irregular, tener que llevar seis meses empadronado...Eso ya es lo primero. Después, ¿existe el racismo institucional? Sí. ¿Que afecta desde quien quiere solicitar la asistencia sanitaria y el funcionario de turno deniega porque no tiene ni idea o porque le apetece? A veces ya creo que es porque sí que lo saben, porque son los mismos funcionarios que la semana anterior ya fuimos a explicarles que sí que tenían derecho a la asistencia sanitaria. Pues no les recogen la documentación. Después, los plazos que se manejan en las ayudas que solo pueden pedir personas en situación administrativa irregular, siempre son superiores. O el que te pidan documentación que saben que no puedes presentar porque no tienes un permiso de residencia y te lo están exigiendo igual. El

personal en situación irregular no puede presentar la cartilla de demandante de empleo. Es un papel que se pide todo el tiempo y no conseguimos que lo eliminen de la lista de documentación que se solicita para pedir alguna ayuda. Hay que suplirlo con una declaración jurada de que no pueden solicitar la cartilla de demanda de empleo porque están en situación irregular. Que no pueden solicitar la vida laboral porque están en situación irregular. Y así con un montón de documentación. Las personas migrantes en esta situación lo van a presentar si tienen un asesoramiento, porque si no, ellas por sí mismas no sabrán que tienen representación jurídica, o que no pueden solicitar la vida laboral. Sí, porque además les dan el papel con toda la documentación que tienen que llevar y no les dicen “mira, esto no te lo van a dar”. O sea, no hacen ni siquiera ese trabajo. Para la Renta Social Municipal, para la RISGA. A veces también dependiendo, entra el criterio subjetivo de cada trabajador social. Aunque deberían de tener la documentación unificada para todas las prestaciones o ayudas, no es así. Algunos los piden para la AES, otros no. Y luego con A Flote ya es tremendo, porque dependiendo quién te toque, ahí sí que te pide totalmente una documentación u otra. Al ser un convenio que tienen con EMALCSA, ahí sí que ya no es ni un criterio mucho más claro. Hay algunos que, con un certificado de la deuda y los movimientos del banco, si lo tienen, les tramitan el A Flote, y hay otros que les piden hasta un certificado de antecedentes penales, casi.

- **¿El hecho de que una persona esté en situación irregular puede llevar a que ya ni siquiera llegue a los servicios sociales por el miedo a que les identifiquen o que les pidan el pasaporte?**
- Yo creo que ese miedo lo hubo hace muchísimo tiempo. Por ejemplo, yo cuando empecé a trabajar todavía no existía la Renta Social Municipal y sí que había mucho miedo a acceder a los servicios sociales de esas personas en situación irregular porque no había nada que se les tramitase. En Coruña fue un poco la puerta de entrada a las personas en situación irregular a los servicios sociales. Desde aquella hubo mucho trabajo, mucho acompañamiento detrás y están como muy rodados en el sentido del boca a boca de que no pasa nada por acceder. De hecho, también a raíz de la Renta Social Municipal se empezaron a tramitar muchas AES de la Xunta a personas en situación irregular, porque hasta la renta

recuerdo que se tramitaban poquísimas. Pero claro, el trabajador social, la valoración de la urgencia, de las necesidades y demás, también era muy subjetivo. No valoraban ninguna necesidad. Entonces, yo creo que eso que ahora mismo que no, que sí que sigue habiendo gente, pues que se siente más protegida entre comillas y la acompañamos nosotros, pero que por miedo a ser identificado creo que no.

- **¿Qué aspectos consideras positivos de los servicios sociales?**

- A ver, yo creo que los servicios sociales son comunitarios, básicos y fundamentales porque al final las necesidades básicas de las personas que no tienen recursos se tienen que cubrir desde la administración pública. Y eso es así. Y creo que es lo único. Tal y como funcionan ahora, lo único. Creo que deberían de ser mucho más fundamentales y hacer unas atenciones más integrales y proporcionar muchas más cosas de las que proporcionan.

- **¿Qué aspectos mejorarías de los servicios sociales?**

- Los tiempos. Los tiempos de resolución de las solicitudes, los tiempos de espera entre las citas, la necesidad de que si tú tienes una urgencia te den una cita con un carácter urgente, no de un mes de espera. Que haya una mayor implicación. Yo creo que en un mundo idílico deberían tener más citas el usuario o la usuaria con el trabajador para poder generar más *feeling*. Que sean como un referente de apoyo para la integración y demás. Yo creo que la gente los ve como un tramitador de ayudas y el *feeling* lo generan con el tercer sector. Y creo que deberían de primeras de tener desde los servicios sociales aulas de lengua castellana y de alfabetización digital que sean básicas para las que pueda acceder cualquier persona cuando llega o cuando necesite.

- **Vamos a hablar de otros agentes relevantes del sistema de protección social. Te voy a pedir tu valoración sobre la UAMI, la Oficina de Extranjería, la Policía Nacional. ¿Qué papel tienen y qué valoración haces sobre ellos?**

- La Oficina de Extranjería y la Policía Nacional están funcionando fatal en el sentido de las citas. O sea, conseguir una cita en la Oficina de Extranjería o en la Policía para renovar un permiso de residencia o a presentar una solicitud de

arraigo para cualquier trámite es imposible. Las personas nos llaman desesperadas porque se piensan que desde aquí lo podemos hacer más ágil y para nosotros es igual de imposible que para ellos. Ahora mismo, nosotros estamos sin abogada de extranjería, pero hasta hace poco la abogada tenía que presentar ella a través de la aplicación que tienen ellos, un montón de solicitudes de permisos de residencia por culpa de las citas en extranjería, que está siendo imposible. Y después creo que la atención en la Oficina de Extranjería es bastante mala. O sea, la función que tienen es súper relevante pero la atención es súper mala porque el funcionario o la funcionaria de turno muchas veces ve que falta documentación o que la documentación está mal y recoge igual todo sin decirle nada a la persona. Si tú ves que los antecedentes penales están caducados, hombre, no le recojas la documentación. Dile, “mira, este papel está caducado, trae otro nuevo”. Y cuando no revisamos nosotras antes, cuando llega la denegación o un requerimiento con cartas y nos dicen (las personas usuarias), “es que lo llevé a Extranjería”. Y con la policía, pues un poco lo mismo. O sea, conseguir las citas es terrible. Tiene que ser a través de internet también, ambos. La gente desesperada va por allí presencialmente y tampoco se les da ninguna solución ni les dan cita ni nada. Aquí también hay un poco de racismo institucional en la Policía Nacional, para renovar el DNI hay citas, pero para renovar el NIE no. Entonces, cuando antes del COVID se podían hacer las filas largas, veías en la policía de extranjería horas y horas de personas haciendo la cola desde las seis de la mañana y la policía nacional para renovar el DNI, tú ibas con tu cita, renovabas el DNI y ya estaba. Y la UAMI, creo que falta personal. Debería de haber otra técnica de inserción social, o sea, otra orientadora laboral. Que sí, que está bien lo que hacen, la orientación laboral que hacen, pero que debería de ser un poco más amplia y un poco más personalizada, que al final muchas veces se limitan a hacerles el currículum y derivarlos al tercer sector, a las entidades que llevamos itinerarios laborales y eso se debería de hacer desde la UAMI. Se deberían de tener más citas de seguimiento con las personas y apoyarlos mucho más en ese proceso de búsqueda de empleo, porque muchas veces llegan aquí con el currículum hecho, que no les explicaron mucho. La búsqueda de empleo en España y en Venezuela es diferente, y entonces desconocen las plataformas de búsqueda de empleo por internet. No tienen una orientación mucho más allá y después el asesoramiento jurídico de la UAMI, pues

los tiempos de espera son terribles, porque hay un abogado para toda la población, entonces está super saturado y demás. Aún encima lo colapsan un poco también con las personas que están siendo beneficias de la renta, porque uno de los objetivos que les marcan en el itinerario de inclusión es acudir a las citas con el abogado de la UAMI, que una persona que lleva aquí un año, pues está bien que conozca sus derechos, pero tampoco necesita una cita con el abogado, porque eso se lo puede comentar la propia trabajadora social, que hasta que lleve aquí tres años (no puede iniciar el proceso de regularización). Entonces es un aspecto muy específico y esa es un poco mi valoración, que los cursos que se hacen desde la UAMI muchas veces están bien, pero vuelve a ser un poco lo mismo. Los requisitos de acceso son para personas en situación regular, porque los cursos más potentes, por así decirlo, los prelaborales tienen prácticas y no pueden acceder a las personas en situación irregular. No tienen competencias digitales, que muchas veces no quieren hacer, porque es un aula con 30 personas y no tienen el nivel, o se dan desde dispositivos como un ordenador, que desde mi punto de vista deberían de ser con los dispositivos que ellos después en su casa puedan manejar porque les enseñan a usar el ordenador, y luego no van a las bibliotecas. Entonces, si las clases fueran desde sus propios dispositivos y con cosas más útiles, pues el manejarse con el correo para poder comunicarse con el trabajador social o pedir citas a través de internet, ellos sí que lo podrían hacer después.