

ZUMARRAGA
lagunkoia
Bizitzaz betetako bidea
Un camino, mucha vida



Septiembre 2026



Zumarragako Udala
Ayuntamiento de Zumarraga

Zumarraga Amigable-Lagunkoia es un proyecto promovido por el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Zumarraga, con el apoyo de Bizipoz, como unidad gestora del proyecto. Este trabajo se encuentra bajo el marco de *Euskadi Lagunkoia*, iniciativa del Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del Gobierno Vasco.

Apoyo técnico:

Bizipoz Envejecimiento Activo S. Coop. Pequeña de iniciativa social

INDICE

1. CONTEXTO DEL PROGRAMA.....	6
1.1 Introducción.....	6
1.2 Zumarraga Lagunkoia Amigable	6
1.3 Breve recorrido histórico.....	8
1.4 La realidad de Zumarraga.....	9
2. METODOLOGÍA DE TRABAJO	11
2.1 Fuentes secundarias.....	15
2.2 Encuentros ciudadanos.....	15
3. DIAGNÓSTICO	19
3.1 Participación.....	19
3.1.1. Participación encuentros ciudadanos	19
3.2 Áreas de análisis.....	20
3.2.1 Espacios al aire libre y edificios.....	21
3.2.1.1. Parques y zonas al aire libre	21
3.2.1.2. Las aceras y las calles	23
3.2.1.3. Seguridad en Zumarraga.....	25
3.2.2 Transporte	28
3.2.2.1. El tráfico y las señales.....	28
3.2.2.2. Transporte público.....	29
3.2.2.2.1. Autobús	30
3.2.2.2.2. Tren	31
3.2.2.2.3. Taxi	31
3.2.2.2.4. Peatones.....	32

3.2.3 Vivienda	33
3.2.4 Participación y tejido social.....	37
3.2.5 Respeto e inclusión social	42
3.2.6 Participación ciudadana y empleo.....	44
3.2.6.1 Empleo y jubilación.....	47
3.2.6.1.2. Jubilación	54
3.2.6.2. Voluntariado y asociacionismo.....	55
3.2.7 Comunicación e información.....	60
3.2.8 Servicios sociales y de salud	65
3.2.8.1. Servicios sociales.....	65
3.2.8.2. Servicios sanitarios.....	74
4. PLAN DE AMIGABILIDAD	77
Bibliografía.....	95
ANEXO I.....	99

1. CONTEXTO DEL PROGRAMA

1.1 Introducción

El Ayuntamiento de Zumarraga lleva años impulsando políticas sociales en el municipio. Concretamente, desde los Servicios Sociales, se llevó a cabo el programa Zumarraga Lagunkoia Amigable, iniciativa que comenzó hace 10 años con el propósito de construir una Zumarraga amigable con y para las personas mayores.

Zumarraga fue uno de los primeros municipios adheridos al programa Euskadi Lagunkoia Sustraietatik. A través de un diagnóstico llevado a cabo en 2014, se identificaron 53 propuestas de mejora. Por su parte, en la evaluación realizada en 2023, los resultados indicaron que el 92% de las acciones propuestas fueron exitosamente finalizadas, el 6% se encuentran en desarrollo y el 2% se hallan en fase de diseño.

En la actualidad, da comienzo una nueva etapa del programa cuyo objetivo es realizar un nuevo diagnóstico con el fin de comprender las necesidades actuales y continuar construyendo una Zumarraga amigable con las personas mayores.

1.2 Zumarraga Lagunkoia Amigable

El movimiento de amigabilidad de los entornos con las personas mayores nace promovido por la **Organización Mundial de la Salud** (en adelante OMS) en 2005. Desde entonces se ha ido configurando una **Red de Global de Ciudades y Comunidades amigables** coordinada por la OMS. A nivel estatal, el **IMSERSO** firmó un convenio de colaboración con esta entidad para crear una Red Iberoamericana de Ciudades y Comunidades amigables con las personas mayores y, así, aunar todas las iniciativas de España y Latinoamérica.

Adherido a la **Red Euskadi Lagunkoia Sustraietatik** impulsado por el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico del **Gobierno Vasco**, Zumarraga Lagunkoia Amigable es un programa que tiene como objetivo promover la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en Euskadi en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen.

El movimiento de amigabilidad de los entornos con las personas mayores surge en 2005 bajo el nombre de **Age-Friendly Cities**.

Pero, ¿**qué es** un municipio amigable con las personas mayores? Es un entorno urbano integrador y accesible que fomenta un envejecimiento activo.

Los **objetivos específicos** son los siguientes:

- Aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida de los pueblos y ciudades de Euskadi como generadoras de bienestar.
- Crear y fomentar procesos de participación comunitaria.
- Crear una Red de iniciativas amigables en Euskadi.
- Facilitar la introducción de cambios en los entornos a fin de mejorar la calidad de vida de su ciudadanía.

Los **retos** que plantea el envejecimiento de la población en todos los países del mundo pueden ser abordados desde dos perspectivas confluyentes: como **oportunidad** para generar riqueza y como **preocupación** por el gasto que genera el bienestar de una **sociedad envejecida**. Ambas perspectivas coinciden en tratar este proceso como un **aspecto prioritario** de análisis, investigación e intervención en la generación de oportunidades socioeconómicas.

En Euskadi este hecho cobra mayor relevancia teniendo en cuenta la **alta esperanza de vida**. La prolongación de la vida activa y autónoma depende en gran parte de la amigabilidad del diseño urbano, de la seguridad y de la adecuación de los ambientes domésticos.

Un municipio amigable reorganiza sus estructuras y servicios para ofrecer una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas independientemente de sus capacidades fomentando de este modo su participación en todos los ámbitos de la vida social. Es importante destacar, además, que **un municipio amigable es un municipio diseñado para todas las edades**, no exclusivamente orientado a lograr mejoras para la población mayor.

Por ello, las **ventajas y beneficios** de un municipio así estructurado son disfrutados por toda la población:

- ✓ Los edificios y las calles libres de barreras arquitectónicas mejoran la movilidad e independencia de las personas con diversidad funcional, tanto jóvenes como mayores.

- ✓ Un entorno seguro en los barrios permitirá a población infantil, joven y mayor salir al exterior con confianza para participar activamente en cualquier tipo de iniciativa social o de ocio.
- ✓ Las familias soportan menos presión cuando sus integrantes de mayor edad cuentan con el apoyo comunitario, público y privado, y los servicios de salud que necesitan.
- ✓ La comunidad entera se beneficia por la participación de las personas mayores en la vida ciudadana.
- ✓ La economía local se favorece por la participación activa de las personas mayores en los distintos ámbitos.

Además, el **impacto social** y los beneficios generados en el proyecto Zumarraga Lagunkoia Amigable se multiplicarán según el grado de difusión, aceptación e implicación de la ciudadanía, las administraciones, el sector privado y los agentes sociales.

1.3 Breve recorrido histórico

La presencia del **río Urola** representó una ventaja natural, pero durante la Edad Media también constituyó un obstáculo para el asentamiento humano en las tierras llanas del fondo del valle. Por un lado, las frecuentes crecidas del río generaban un riesgo constante de inundación; por otro, la acumulación de aguas estancadas favorecía la proliferación de insectos, lo que convertía la zona en un entorno insalubre para el desarrollo de viviendas y actividades agrícolas. De ahí que el primer poblamiento en esta zona no fuese cerca del río, sino en la zona de media **montaña**, pudiéndose observar en el actual término municipal, y ya en aquel tiempo, **cuatro barrios de caseríos**: Zoraitz, Leturia, Aranburu y Elgarresta, todos ellos lejos del fondo del valle, siendo en el más poblado barrio de Zoraitz donde se levantó el primer templo parroquial (Prada, 2019).

A finales del siglo XV y principios del XVI la ocupación de la práctica totalidad de las tierras de monte no permitía ya la expansión y crecimiento demográfico en esos mismos lugares, de modo que la población comenzó a bajar al valle. La primera zona que se ocupó fue una intermedia entre esa media montaña y el fondo del valle: lo que hoy se conoce como **Eizaga**. Una vez ocupado ese terreno con nuevas viviendas, huertas y caminos, a finales del primer tercio del siglo XVI ya se había logrado bajar al fondo del valle, a la zona conocida como Zufiaurre, hoy **Kalebarren** (Prada, 2019).

Desde entonces y hasta las primeras décadas del siglo XX, el crecimiento de la población fue lento y dependió casi exclusivamente del crecimiento natural, sin una aportación

significativa de inmigración. Esto ocurrió a pesar de la puesta en marcha, en 1864, del **Ferrocarril del Norte** —un hito clave en la transformación de la zona—, así como de la posterior instalación del Ferrocarril de los Vascongados en 1889 y del Ferrocarril del Urola en 1926, que contribuyeron progresivamente a mejorar la conectividad y el desarrollo regional.

Estaban puestas las bases para el crecimiento, con una **gran explosión demográfica**, posiblemente la mayor de Gipuzkoa, en proporción al número de habitantes anterior, la cual tuvo lugar a partir de los años 1955-1960, con una gran cantidad de inmigrantes. De los 3.320 habitantes de 1945 se pasó en 1965 a 11.002, y debido al importante **desarrollo industrial** que experimentó Zumarraga, se produjo un importante proceso migratorio, alcanzando la cifra de 12.619 habitantes en el año 1.977 (Prada, 2019).

Como consecuencia de la **crisis** del petróleo y la industria en general, la tendencia demográfica habida hasta ese momento cambia, produciéndose un **decrecimiento paulatino de la población** (tal y como muestran los datos actuales, véase tabla 1).

La **actividad económica** principal a lo largo de la historia del municipio ha sido la agricultura, por lo que se caracteriza por una economía fundamentalmente rural (agrícola y ganadera). A pesar de lo anterior, con el impulso que supuso la llegada del ferrocarril, comenzaron a desarrollarse el sector servicios y una incipiente actividad industrial, representada inicialmente por la manufactura de mimbre y junco, así como por las cesterías.

Posteriormente, la **consolidación industrial** vino de la mano de la factoría *Esteban Orbeagozo*, especializada en la siderometalurgia, cuyo impacto fue determinante. A esta se sumaron otras empresas relevantes, como *Rojo, Zaldúa y Cía.*, lo que permitió que el sector industrial adquiriera un peso creciente, manteniendo su predominio económico hasta finales del siglo XX. Lo mismo ocurre con el crecimiento del sector **Servicios** desde la década de los 50 con la inmigración masiva, ocupando también un lugar importante este sector, siendo la principal actividad económica ya en el siglo XXI (Prada, 2019).

1.4 La realidad de Zumarraga

Zumarraga es un municipio de la provincia de Gipuzkoa situado en la comarca del Alto Urola, a los pies del Parque Natural de Aizkorri Aratz con una extensión de **18,23 km² de superficie** y una población de **9.636 habitantes** (datos correspondientes a 2024).

La población se encuentra rodeada por los montes Argixao, Beloki, Irumugarrieta, Izazpi y Oleta y limita con los municipios de Antzuola, Azkoitia, Azpeitia, Ezkio-Itsaso, Gabiria, Legazpi y Urretxu.

Los años **1930 y 1977** tuvieron una **gran importancia** en el municipio. En el primer caso, por la implantación de la empresa Esteban Orbegoza S.A. que propició un gran desarrollo industrial en el municipio y la creación de muchos puestos de trabajo. En el segundo caso, en el año 1977 Zumarraga alcanzó su máximo esplendor demográfico con 12.619 habitantes.

En la actualidad, el municipio cuenta con los siguientes **barrios**: Aginaga, San Kristobal (zona del antiguo barrio de Aranburu), Eizaga, los caseríos cercanos a la ermita de Santa María, La Antigua, y los caseríos cercanos al término municipal de Azkoitia (antiguo barrio de caseríos de Leturia (Prada, 2019). Según datos de 2023, la **distribución de la población de mayores de 65 años** se concentra en las calles Leturiarren Enparantza, Secundino Esnaola, Elizkale, San Gregorio Bidezar y Buska Sagastizabal (véase anexo I).

La **dinámica demográfica** de Zumarraga en las últimas décadas se caracteriza por un crecimiento vegetativo negativo de 60 personas que da cuenta de un número de nacimientos inferior al de defunciones (datos del año 2022) (EUSTAT, 2024).

Tabla 1. Evolución demográfica población Zumarraga.

	Total 2020	Total 2021	Total 2022	Total 2023	Total 2024
Total	9.821	9.626	9.585	9.573	9.590
0 - 19	1.813	1.782	1.753	1.741	1.720
20 - 64	5.608	5.488	5.477	5.438	5.456
>= 65	2.400	2.356	2.355	2.394	2.414

Fuente: EUSTAT (2024).

Concretamente, las cifras que del análisis demográfico se derivan ponen de manifiesto que la población **menor de 20 años** es el 17,93% de la población total en la actualidad, la **población comprendida entre 20-64 años es el 56,89% y la mayor de 65 años el 25,17%**. Este análisis demográfico denota una evolución hacia un **envejecimiento de la población** a lo largo del 2024, apreciándose en especial la **presencia de mujeres** en la población de más de 65 años (14,17%) frente a la de 0 a 19 años (8,8%) (EUSTAT, 2024).

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El desarrollo de Zumarraga Lagunkoia Amigable sigue la metodología de trabajo marcada por la OMS compuesta de 4 fases. Estas fases se configuran en un **ciclo de mejora continua**. A continuación, la figura que sigue recoge cada una de las etapas a seguir:

Figura 1. Ciclo de mejora continua.



Fuente: elaboración propia a partir de Euskadi Lagunkoia (2024).

Como punto de partida, se produce la **firma de adhesión a Euskadi Lagunkoia** por parte del Ayuntamiento, así como la creación del grupo motor (compuesto principalmente de personas mayores que trabajan para la mejora de la amigabilidad del municipio, grupo que lidera todo el proceso y acompaña al ayuntamiento).

Una vez finalizada la fase de evaluación, se comienza a trabajar desde la primera etapa (el diagnóstico). De esta manera, se establece un proceso ininterrumpido de mejora para conseguir un municipio amigable.

1. Diagnóstico

Se trata de una valoración inicial sobre el grado de amigabilidad del municipio por medio de la recogida de la opinión de las personas mayores y la ciudadanía en general sobre las 8 áreas propuestas: espacios al aire libre y edificios, transporte, vivienda, participación

social, respeto e inclusión social, participación cívica y empleo, comunicación e información, y servicios sociales y sanitarios, de cara a evaluar la amigabilidad del municipio e **identificar propuestas de mejora y proponer un plan de amigabilidad** personalizado.

El objetivo de esta primera fase del proyecto Zumarraga Lagunkoia Amigable es la creación de un plan de amigabilidad enfocado en la **definición de acciones concretas** a favor del bienestar de las personas mayores y del envejecimiento activo de la población en base a las necesidades detectadas en la actualidad.

Tal como se ha señalado anteriormente, en **2014** el municipio de Zumarraga realizó su **primer diagnóstico** de la mano de la Fundación Matia. Finalizada la fase de evaluación de dicho diagnóstico, se identificó la necesidad de actualizarlo, con el fin de responder adecuadamente a la evolución de las necesidades y características de la población local.

El **presente diagnóstico** se ha realizado utilizando las siguientes dos **herramientas de recogida de información**: (i) análisis de fuentes secundarias y (ii) encuentros ciudadanos. La combinación de la información obtenida por medio de estas herramientas permite un acercamiento a la realidad del municipio de manera actualizada y realista. Cada una de ellas tiene un objetivo concreto, detallado a continuación:

- ✓ Mediante el **análisis de fuentes secundarias** se pretende recopilar toda la información disponible del municipio, tanto de aspectos sociodemográficos como de los agentes que intervienen en él y los programas que se están desarrollando.
- ✓ Los **encuentros ciudadanos** permiten reflexionar junto a la ciudadanía sobre el grado de amigabilidad de su municipio, recoger ideas e identificar personas con liderazgo ciudadano para la formación de grupos de trabajo para la continuidad del proyecto.

2. Plan de acción

Una vez finalizada la detección de necesidades del diagnóstico, en el Plan de acción se detallan los **objetivos y líneas de actuación** junto con propuestas de acciones a llevar a cabo para dar respuesta a las necesidades. La finalidad de esta fase del proyecto Zumarraga Lagunkoia Amigable es la creación de un plan de amigabilidad enfocado en las necesidades detectadas en la actualidad para definir así acciones concretas a favor del bienestar de las personas mayores y del envejecimiento activo de la población.

3. Implementación de acciones

La tercera fase del programa, denominada implementación de acciones se basa en la **puesta en marcha del Plan de acción**, en el que se ejecutan las acciones e iniciativas definidas.

4. Evaluación de los progresos

La cuarta fase del programa consiste en la presentación de un **informe de evaluación** sobre los progresos realizados, así como un plan de seguimiento en el municipio. La evaluación de los progresos se lleva a cabo a partir del número y porcentaje de acciones ejecutadas anualmente. En otras palabras, el porcentaje de acciones realizadas por año, desglosado por área, constituye el principal indicador utilizado para medir la evolución de los avances alcanzados.

Para ello, se lleva a cabo la evaluación de cada acción implantada en el plan puestas en marcha y de todas las fases de proceso desarrollado en el municipio para valorar así su grado de implementación.

Mejora continua

Los resultados obtenidos tras la evaluación generan un proceso de mejora continua. Finalmente, obtenidos los resultados de la tercera fase, da comienzo una fase de mejora continua en el municipio en la que se elabora un nuevo Plan de acción de hasta 5 años de duración.

La metodología de trabajo en todas las fases se basa, además, en el acercamiento “Bottom up”, de abajo a arriba, por el que **la participación de la ciudadanía en general** y las personas mayores en particular **son la base principal** que sustenta este proyecto, seguido de la implicación de las administraciones públicas, pasando por los agentes sociales y las entidades privadas. Todo ello resulta fundamental para desarrollar así un **proceso de participación de todos los agentes** implicados en el mismo:

Figura 2. Metodología Bottom Up.



Fuente: elaboración propia a partir de Euskadi Lagunkoia (2024).

Las personas mayores y la ciudadanía en general participan en el análisis de su situación actual, pasada y futura, **a través de sus percepciones** sobre lo que consideran amigable con su proceso de envejecimiento, los problemas que padecen en la vida cotidiana de Zumarraga y sus posibles soluciones.

La participación de la administración, personas voluntarias, proveedores de servicios y comerciantes de la comunidad local, combinada con la información de las personas mayores, permite proporcionar una **imagen más completa tanto de los puntos fuertes y como de las barreras** con que cuenta un municipio para ser considerado amigable.

Esta evaluación local es **comunicada** por las personas encargadas de la investigación a las personas responsables políticas, planificadoras, personas mayores y ciudadanía en general, **como punto de partida** para la intervención y el logro de un municipio más amigable con la edad.

Este proceso se rige por los postulados de la investigación-acción en base a **ocho áreas de intervención**: espacios al aire libre y edificios, transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión social, participación cívica y empleo, comunicación e información, y servicios sociales y sanitarios. Estos **ocho aspectos** de la vida urbana **se superponen** e interactúan entre sí de tal manera que, por ejemplo, la participación social aparece unida a la inclusión social y fuertemente vinculada también al acceso a la información.

De esta forma se **sitúa al envejecimiento en el centro de las decisiones políticas**, actuando en ámbitos que van más allá de los servicios sociales o la sanidad, desde una perspectiva integradora y transversal.

2.1 Fuentes secundarias

El **análisis de fuentes secundarias** consiste en la recopilación de toda la información disponible del municipio, tanto de aspectos sociodemográficos como de los agentes que intervienen en él y los programas que se están desarrollando.

2.2 Encuentros ciudadanos

Los encuentros ciudadanos por medio de grupos focales pretenden ser un espacio para “discutir con la ciudadanía el grado de amigabilidad de su municipio, recoger ideas, e identificar líderes ciudadanos para la formación de grupos de trabajo para el desarrollo del proyecto” (Tomasena et al., 2014, p.12).

Los encuentros ciudadanos se llevaron a cabo entre los meses de marzo a noviembre de 2024. La recogida de información a través de los mismos se realizó mediante un total de **10 reuniones de dos horas de duración**. En cuanto a los espacios, estos encuentros se han celebrado en **Zelai Arizti** lo que ha permitido la apertura de la participación en los mismos de nuevos agentes. A continuación, se recoge el calendario y fechas de celebración de los grupos focales en los que se trabajaron los temas indicados con anterioridad.

Tabla 2. Calendario celebración grupos focales.

Fecha de encuentro	Temáticas tratadas
7 de marzo de 2024	Temas tratados: espacios al aire libre y edificios.
21de marzo de 2024	Temas tratados: seguridad.
11 de abril de 2024	Temas tratados: transporte.
25 de abril de 2024	Temas tratados: vivienda.
16 de mayo de 2024	Temas tratados: participación y tejido social.
30 de mayo de 2024	Temas tratados: respeto e inclusión social.

6 de junio de 2024	Temas tratados: participación ciudadana y empleo.
13 de junio de 2024.	Temas tratados: comunicación e información.
11 de julio de 2024	Temas tratados: servicios sociosanitarios.
27 de noviembre de 2024	Revisión de las conclusiones y plan de acción.

Fuente: elaboración propia.

En una primera acción, se invitó a todas las personas mayores, así como al resto de ciudadanía, a participar en los encuentros que se desarrollaron en los **espacios sociales de personas mayores**. El **calendario** se transmitió de forma **visual** a través de las siguientes imágenes que también se difundieron por **redes sociales**.

Imagen 1. Carteles empleados en la difusión de los encuentros ciudadanos.



Fuente: elaboración propia.

En este sentido, desde el ámbito de la comunicación, la **estrategia** seguida para alcanzar y hacer llegar la información sobre el proyecto ha sido la siguiente:

- Por un lado, difusión de **cartelería**. Se ha promovido la difusión de la información relativa a los encuentros ciudadanos mediante el diseño y elaboración de carteles (véase imagen 1).

- Por otro lado, difusión de una **nota de prensa**. Con el fin de comunicar la puesta en marcha del proyecto en la localidad, se realizó una nota de prensa en la que se explicaban el objetivo y metodología del proyecto, invitación a la población para su participación y se difundió a los medios de comunicación (véase imagen 2).
- Asimismo, se llevó a cabo una difusión a través de la **APP Berrikusi**. Se consideró oportuno emplear Zumarraga Berrikusi para la divulgación del proyecto por tratarse de una aplicación diseñada para ofrecer información sobre las propuestas culturales, deportivas, turísticas y comerciales, además de información de servicio.
- Finalmente, aunque el **Consejo de Personas Mayores** no es un canal de difusión en sí mismo, ha funcionado como un punto de referencia para fomentar la participación y la difusión de la información del proyecto. En el Consejo se han compartido las convocatorias y se ha motivado a sus miembros a involucrarse activamente.

Imagen 2. Nota de prensa sobre el proyecto.



Zumarraga Lagunkoia avanza hacia una nueva etapa de participación ciudadana en 2024

Zumarraga, 29 de febrero de 2024 - El Ayuntamiento de Zumarraga anuncia un nuevo comienzo para Zumarraga Lagunkoia. Tras una década de compromiso con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, con especial atención en las personas mayores, el programa se prepara para un nuevo ciclo para conocer las necesidades actuales.

En la presentación han participado: Mikel Serrano, alcalde de Zumarraga, Arantxa Gonzalez, concejala de Servicios Sociales; Ane Osés, técnica de Servicios Sociales y Eider Etxebarria, representante de Bizipoz. También han participado representantes del Consejo de personas mayores de Zumarraga: Marian Caballero y Serafín Molina.

En esta nueva etapa de Zumarraga Lagunkoia, el Ayuntamiento reitera su compromiso con el bienestar de la ciudadanía, fomentando la colaboración institucional y la participación activa de la ciudadanía. A través de esta presentación, se invita a toda la ciudadanía a que vuelva a participar activamente en este proceso de mejora continua que se inicia, subrayando la importancia de que cada voz y cada idea, cuentan.

El Ayuntamiento tiene plena confianza en que la colaboración colectiva durante las 10 reuniones abiertas al público, programadas de marzo a noviembre, contribuirá de manera significativa en construir un futuro más próspero y cohesionado para Zumarraga.

Resumen del Proyecto Zumarraga Lagunkoia

Desde su adhesión en marzo de 2013 a la Red Euskadi Lagunkoia, promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, Zumarraga Lagunkoia se ha comprometido a construir una Zumarraga más amigable con y para las personas mayores.

El programa se fundamentó en un proceso de diagnóstico, que incluyó el análisis de 378 cuestionarios y la participación de 64 asistentes en encuentros ciudadanos, contando con la colaboración de aproximadamente 422 residentes del municipio. Esta fase concluyó en agosto de 2014.

Fuente: elaboración propia.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 Participación

El desarrollo del proyecto Zumarraga Lagunkoia Amigable ha sido posible gracias a la participación de la ciudadanía a través de los encuentros ciudadanos.

3.1.1. Participación encuentros ciudadanos

La recogida de información a través de encuentros ciudadanos se realizó mediante **10 reuniones**. En cada encuentro se reunieron las profesionales de la empresa Bizipoz con la **ciudadanía interesada en la temática, así como perfiles técnicos** relacionados con la temática, que analizaron las áreas previamente mencionadas.

De este modo, el total de **personas participantes** en los encuentros ciudadanos asciende a **104**. Cabe destacar, tal y como puede observarse en la siguiente tabla, diferencias por género en la participación en estos encuentros. Siendo así, del total de personas participantes el **72,2%** eran **mujeres** (75) frente al **27,8% de hombres** (29).

Tabla 3. Participantes por cada encuentro ciudadano.

Grupo focal 1	11 personas (10 mujeres y 1 hombre)
Grupo focal 2	7 personas (4 mujeres y 3 hombres)
Grupo focal 3	9 personas (7 mujeres y 2 hombres)
Grupo focal 4	5 personas (3 mujeres y 2 hombres)
Grupo focal 5	12 personas (9 mujeres y 3 hombres)
Grupo focal 6	23 personas (16 mujeres y 7 hombres)
Grupo focal 7	9 personas (7 mujeres y 2 hombres)
Grupo focal 8	7 personas (4 mujeres y 3 hombres)
Grupo focal 9	11 personas (9 mujeres y 2 hombres)
Grupo focal 10	10 personas (6 mujeres y 4 hombres)

Fuente: elaboración propia.

3.2 Áreas de análisis

Este proceso de amigabilidad se rige por los postulados de la investigación-acción en base a ocho áreas de intervención, agrupadas en tres espacios: entorno físico, entorno social y servicios.

Figura 3. Áreas de intervención agrupadas por espacios



Fuente: elaboración propia a partir de Euskadi Lagunkoia (2024).

Todas estas áreas se relacionan unas con otras de tal manera que, por ejemplo, el entorno físico puede incidir en la salud o la participación social, y la información con el uso de recursos y servicios.

Los tres primeros temas, **espacios al aire libre y edificios, transporte y vivienda**, recogen las características claves del **entorno físico del municipio**. Dichos aspectos influyen fuertemente en la movilidad personal, la seguridad, la promoción de la salud y la participación social.

Los tres siguientes, **participación y tejido social, respeto e inclusión, participación ciudadana y empleo**, reflejan distintos elementos del entorno social y de la cultura que afectan principalmente a **la participación y el bienestar subjetivo** de las personas.

En las dos últimas áreas, **comunicación e información y Servicios Sociales y salud**, se lleva a cabo un análisis de los **medios y formas de comunicación e información** existentes, así como de la utilización y conocimiento por parte de la ciudadanía de los **servicios de sociales** de apoyo y de **salud** disponibles en la ciudad.

A continuación, se presentan los resultados alcanzados por áreas de diagnóstico fruto del análisis de las fuentes secundarias y los encuentros ciudadanos.

3.2.1 Espacios al aire libre y edificios

Frente a la vivienda que se entiende y constituye como el máximo exponente del espacio privado, individual o familiar, **los espacios al aire libre son el ámbito de la sociabilidad, de lo público, de la conexión entre el individuo y el grupo**. La Organización Mundial de la Salud (2007) subraya que “el entorno exterior y los edificios públicos tienen un impacto muy importante sobre la movilidad, la independencia y la calidad de vida de las personas mayores” (p.12.). De acuerdo con lo anterior, se hace evidente la importancia, para un municipio amigable, de la necesidad de disponer de espacios al aire libre confortables donde disfrutar de momentos de ocio y poder relacionarse. Así, la configuración de estos espacios resulta **esencial para el fomento de la participación** de la ciudadanía en la vida cotidiana del municipio y, en último término, del **envejecimiento activo**.

Disponer de **lugares accesibles, seguros, bien iluminados y con un mantenimiento adecuado** supone gozar de elementos esenciales para la vida comunitaria de la ciudad y del pueblo.

A continuación, se abordan y recogen las principales cuestiones identificadas por la ciudadanía dentro del área espacios al aire libre y edificios: (i) parques y zonas al aire libre, (ii) las aceras y las calles, y (iii) la seguridad.

3.2.1.1. Parques y zonas al aire libre

Existen un total de **20 parques** en Zumarraga (GeoZumarraga, s.f.). En lo que respecta a los **parques infantiles** de juegos, el municipio cuenta con **17 zonas de juego**. Por su parte, dispone de **2 parques saludables**, es decir, paseos con equipamientos para practicar ejercicio y un parque que combina la zona infantil con el parque biosaludable (Eitza Berri) (Ayuntamiento de Zumarraga).

Además de lo anterior, el Ayuntamiento de Zumarraga, junto con la Diputación de Gipuzkoa, ha puesto en marcha la segunda fase del proyecto de renovación de la vaguada de Eitza, centrado en recuperar la regata actualmente canalizada y transformar el entorno en un espacio verde, accesible y funcional para el disfrute de la ciudadanía. Uno de los elementos clave de esta fase es la **creación de un refugio climático**, concebido como un espacio público diseñado para ofrecer bienestar térmico en situaciones de calor extremo, cada vez más habituales por el cambio climático. Este refugio combinará soluciones basadas en la naturaleza (como sombra proporcionada por vegetación, zonas ajardinadas y presencia de agua) con áreas de descanso y esparcimiento. Además de su

función ambiental, incorporará un diseño inspirado en la tradición local de la cestería, dotándolo de un carácter identitario que refuerza el vínculo cultural con el entorno. La intervención supone, así, una respuesta innovadora que integra sostenibilidad, adaptación climática y recuperación del patrimonio local (El Diario Vasco, 26 de marzo 2025).

A pesar de la información disponible, las percepciones recogidas en los encuentros ciudadanos indican que, para muchas personas en Zumarraga, existe una **carencia de zonas verdes** (especialmente en el centro del municipio) y de espacios con **sombra**. Según quienes participaron, la plaza de Zelai Arizti es prácticamente el único espacio verde y señalan que suele ser frecuentada principalmente por personas mayores durante el verano.

Las **principales quejas** recogidas en los encuentros ciudadanos con relación a los espacios al aire libre en general ponen de manifiesto su estado deficiente, la acumulación de suciedad, la falta de accesibilidad y su escaso cuidado. Si bien en conjunto se considera que disponen de un número suficiente de **bancos**, estando así suficientemente equipados, muchos de ellos se encuentran en mal estado y presentan pintadas. El estado de deterioro de los bancos es tal que, en algunos parques, dificulta e incluso imposibilita su adecuado uso y tránsito por parte de la ciudadanía, como es el caso de la calle Txurruca. Así, se destacan, entre otros:

- **Paseo a la Ermita de la Antigua:** el espacio se caracteriza, según expresado por la ciudadanía, por su deficiente mantenimiento y falta de cuidado. Presenta un estado deteriorado, con abundante vegetación no controlada. Las fotografías ubicadas a lo largo del recorrido están visiblemente afectadas por las inclemencias del tiempo. Además, los cestos destinados a la cestería se encuentran rotos.
- **Parque de la calle Txurruca:** este parque destaca por su limitada accesibilidad y la presencia de abundante suciedad.
- **Parque Urtubi:** se observan problemas significativos de accesibilidad, así como una escasez de mantenimiento y atención del espacio.
- **Parque Zelai Arizti:** se aprecia una falta de cuidado en las flores y plantas del parque, además de un comportamiento incívico por parte de la infancia en relación con el trato hacia los árboles.
- **Parque de la Trinchera:** este parque es poco utilizado debido a su mal estado general, lo cual limita su uso y aprovechamiento por parte de la comunidad.

- **Parque de Izazpi:** aunque el parque se mantiene en buen estado, enfrenta problemas debido a la gran cantidad de perros cuyos dueños no recogen sus heces, lo que contribuye a un ambiente poco higiénico según las personas participantes de los encuentros.

En resumen, puede afirmarse que, si bien Zumarraga parece disponer de una **oferta cuantitativa de parques y zonas de juego**, la percepción ciudadana pone de relieve importantes **carencias cualitativas**. La escasez de zonas verdes en el centro urbano, junto con el estado de mantenimiento, la falta de accesibilidad, la suciedad y el incivismo, parecen limitar el uso y disfrute de estos espacios.

3.2.1.2. Las aceras y las calles

La importancia del estado en el que se encuentran las calles y aceras del municipio es un factor importante para considerar de cara a que una ciudad sea amigable por cuanto puede no solo influir sino determinar en gran medida la **capacidad de las personas para desplazarse por el municipio**. En concreto, un mal estado de las aceras puede impedir a las personas moverse por el municipio de manera autónoma.

A este respecto, en los grupos focales se subraya la necesidad de realizar una revisión de las mismas dado que se perciben muchas **aceras en mal estado** (por ejemplo, las calles Urola y Elizkale). Además, se identifican obstáculos y barreras arquitectónicas que no las hacen accesibles (véanse calles Urola y Jai Alai), desniveles y cuestas (la cuesta a Arcelor Mittal, Izazpi, cuesta Orbegozo y la subida al hospital).

La población, en general, **tiende a trasladar al Ayuntamiento sus quejas o incidencias** cuando percibe infraestructuras en mal estado o sufre algún percance en la vía pública, como puede ser un tropezón. Un ejemplo especialmente significativo es el caso de la calle Esteban Orbegozo, donde se registran caídas debido al mal estado de una boca de riego situada en las inmediaciones del polideportivo, lo que evidencia la necesidad urgente de intervención municipal para garantizar la seguridad peatonal.

Con respecto a las **terrazas**, parece ser que, en caso de lluvia, éstas no parecen ser utilizadas. Asimismo, se debe considerar la presencia de las mismas y **su impacto en la accesibilidad de las calles**. A pesar de la existencia de una ordenanza, esta no parece ser efectiva en la prevención de su incumplimiento. En particular, se destaca el ruido generado por las terrazas de los bares ubicados en la zona de la estación, el bar en la esquina de la plaza de Leturia, así como por la zona de Antonino Oraá (también llamado *los tilos*).

Con respecto a las **plazas**, hay quienes subrayan la necesidad de equipar mejor algunas, como es el caso de la plaza Trinchera, la cual precisa de árboles o de algún otro elemento que la pueda cubrir en caso de sol o lluvia. Lo anterior podría estar vinculado con el hecho de que las plazas resulten ser **espacios infrautilizados**, por los que no suele transitar mucha población.

También, se perciben **discrepancias en la distribución de locales, comercios, parques y servicios** entre los barrios. Entre la población, se establece una distinción de Zumarraga dividiendo sus barrios en dos: los denominados “barrios de arriba” y “barrios de abajo”. Las zonas correspondientes a los “barrios de arriba” parecen presentar especiales carencias como, por ejemplo, una pescadería y un bar.

Finalmente, la opinión sobre **edificios públicos** como son el Ayuntamiento y la Casa de Cultura Zelai Arizti es positiva. La percepción ciudadana pone de manifiesto que, en la gran mayoría, están en buen estado y son accesibles. Las **principales quejas** están dirigidas hacia los siguientes edificios públicos:

- ✓ El polideportivo presenta deficiencias en cuanto a accesibilidad, requiere una reforma urgente y presenta numerosos problemas de goteras.
- ✓ La zona de espera del Centro de Salud es reducida y el ascensor presenta una vibración abundante, lo que sugiere la necesidad de instalar un ascensor nuevo.
- ✓ Los baños en las instalaciones de los cines no cumplen con los requisitos de accesibilidad y muestran un notable déficit en su mantenimiento.
- ✓ El acceso al camino que conduce a la residencia presenta dificultades significativas en cuanto a accesibilidad, lo que dificulta el tránsito.
- ✓ El espacio destinado a la entrada de los Servicios Sociales carece de privacidad, lo que podría afectar la experiencia de los usuarios.
- ✓ Se detectan problemas de seguridad en las escaleras de Gure Txoko, lo que genera un riesgo potencial para los usuarios.

En definitiva, el estado de aceras, calles y algunos edificios públicos, junto con la desigual distribución de servicios y el uso inadecuado del espacio urbano, parece limitar la accesibilidad y el bienestar de la ciudadanía, evidenciando la necesidad de una mejora del entorno urbano.

Esta necesidad se refuerza en los encuentros ciudadanos, donde se subraya la sensación de **inseguridad** entre viandantes, especialmente en las zonas de bidegorris señalizadas como prioritarias para peatones. Muchas personas perciben estos espacios como áreas

de riesgo, no solo por la convivencia con bicicletas y patines, sino también por la presencia incontrolada de perros, lo que contribuye a una sensación generalizada de inseguridad en el uso compartido del espacio público.

3.2.1.3. Seguridad en Zumarraga

La **seguridad**, necesidad básica de los seres humanos, es un elemento que **influye notablemente en la predisposición para desplazarse fuera de su domicilio**. La falta de la misma puede, indudablemente, alterar en la rutina diaria del vecindario además de afectar en su independencia, salud física, integración y bienestar.

En los últimos años se ha producido **un descenso notable en el número de delitos** acontecidos en el municipio como, por ejemplo, estafas y robos. Concretamente, en Zumarraga no se denunció ningún delito sexual el pasado año frente al total de agresiones sexuales denunciadas en la comarca del Alto Urola (siendo en suma 26). A este respecto, la Ertzaintza patrulla en el municipio y en los alrededores de manera rutinaria todas las noches, pudiendo acudir al lugar de los hechos de manera rápida. Aunque en la actualidad la mayoría de los delitos se cometen a través de medios cibernéticos (mediante ordenadores u otras tecnologías telemáticas), la presencia policial a pie sigue siendo fundamental para reforzar la percepción de seguridad entre la población.

Así, los encuentros ciudadanos dan cuenta de que, en términos generales, se trata de un **municipio seguro** pese a presentar **ciertas zonas o puntos** que producen **sensación de inseguridad**: la calle Secundino Esnaola y el barrio Artiz hasta la estación son zonas de inseguridad por el uso del patinete y bicicletas, además el paso subterráneo desde el polideportivo a Orbegozo tiene poca iluminación y da sensación de inseguridad.

No obstante, hay quien subraya en los encuentros ciudadanos que en los “barrios de arriba” predomina la sensación de seguridad, mientras que en el centro se siente una mayor inseguridad, contrario a la creencia general de que los “barrios de arriba” son más inseguros.

La **iluminación** resulta un elemento fundamental en lo que a la seguridad ciudadana se refiere. A este respecto, en los encuentros ciudadanos se han subrayado las siguientes zonas como espacios en los que la iluminación parece ser escasa:

- ✓ El paso subterráneo que conecta el polideportivo con el barrio de Orbegozo.
- ✓ La subida por las escaleras hasta la zona de Urtubi.
- ✓ Las escaleras que conectan Bidezahar con la calle Txurruka, junto al ascensor.

- ✓ La Calle Antigua.
- ✓ La cuesta que va desde el tanatorio hasta Orbegozo.
- ✓ La zona de Ciudad Jardín.
- ✓ La zona del río Urola.
- ✓ La zona de chalés.

En la misma línea, los grupos focales inciden en **la falta de visibilidad de determinadas zonas**, en algunos casos por la falta de aceras en determinados lugares, o por falta de visibilidad o la circulación de vehículos:

- Los pasos de cebra en la calle Iparragirre presentan una visibilidad limitada para los conductores, lo que dificulta la detección de los peatones.
- La calle Jai Alai es una vía semi-peatonal en la que los peatones tienen prioridad, sin embargo, esta disposición puede generar confusión. Se recomienda una señalización más clara para evitar malentendidos.
- En la calle Jai Alai, frente al frontón, se observa la ausencia de una acera, lo que dificulta la circulación segura de los peatones en esa zona.
- La calle Urola carece de aceras, presentando un espacio estrecho que, además, se utiliza como una rotonda, lo que genera dificultades para la circulación segura tanto de vehículos como de peatones.
- A pesar de contar con un espejo en la salida del parking de Zelai Arizti para permitir que los conductores verifiquen si hay peatones en la calle, esta zona sigue siendo potencialmente peligrosa para los transeúntes.

Por su parte, se advierten numerosas quejas, problemas y aspectos negativos con respecto al **civismo con animales**. Por un lado, las personas participantes ponen de manifiesto la falta de ordenanzas con respecto al respeto y civismo de los animales, en concreto los perros, con el fin de sancionar a quien no recoja y limpie los excrementos. Se percibe un problema con el cuidado de los animales a pesar de existir un parque específico para perros. De igual modo, la suciedad de las calles (fruto de la orina) y la presencia de gatos abandonados que son alimentados por parte del vecindario, son otros de los aspectos resaltados. La falta de ordenanza provoca que, pese a las llamadas de atención de la policía, la población haga caso omiso.

Además de lo anteriormente expuesto, en los encuentros focales se recogió que en Zumarraga es común la práctica de alimentar a gatos y palomas por parte de la ciudadanía, lo que aparentemente está contribuyendo a la proliferación de ratas, especialmente en las zonas de Elizkale y Ciudad Jardín. Cabe señalar que, en su momento,

se habilitó un área específica para una colonia felina, la cual era gestionada de forma voluntaria por la Asociación Lau Katu.

En resumen, aunque **Zumarraga es percibido como un municipio seguro** con una disminución de delitos en los últimos años, **parecen existir algunas zonas concretas donde la sensación de inseguridad persiste**, principalmente por deficiencias en la iluminación y en la infraestructura vial. La falta de aceras, señalización clara y visibilidad en ciertos puntos aumenta el riesgo para peatones.

Además, se identifican problemas de **civismo** relacionados con el cuidado de animales y la limpieza urbana, agravados por la ausencia de normativas efectivas. Estos aspectos subrayan la necesidad de mejorar la seguridad vial, el alumbrado público y la gestión del respeto ciudadano para favorecer un entorno más seguro y habitable.

3.2.2 Transporte

El transporte constituye un elemento clave para el envejecimiento activo. Este tema se relaciona con varias áreas de discusión, principalmente con la participación social y el acceso a los servicios públicos. En el párrafo que sigue se recoge información sobre los vehículos públicos y privados utilizados para desplazarse tanto por el municipio como fuera de él.

De acuerdo con el Plan de Movilidad Urbana, el parque de vehículos parece ser “notablemente inferior a la media comarcal, provincial y autonómica. Este hecho suele ser habitual cuando se compara la motorización de un municipio con un núcleo urbano compacto y de alta densidad, como es el caso de Zumarraga, con las zonas rurales, donde existe una mayor dependencia de los vehículos motorizados en propiedad” (Gea 21 y Ayuntamiento de Zumarraga, 2015, p.43).

En los siguientes epígrafes se abordan y recogen las principales cuestiones identificadas por la ciudadanía dentro del área de transporte: el tráfico y las señales, así como las diferentes opciones de transporte público.

3.2.2.1. El tráfico y las señales

La **velocidad de circulación** es un tema que genera controversia entre la ciudadanía, resaltando la falta de respeto de la velocidad de circulación de los vehículos. De forma paralela, se subraya que la falta de semáforos en determinadas zonas del municipio (véase calle Kalebarren, barrio Eizaga) así como falta de señalización (barrio Eitza, calle San Gregorio) las convierten en puntos de riesgo.

Según lo trasladado en los encuentros focales, **el estado general de las carreteras en Zumarraga es adecuado** y el hecho de que en los últimos años no se hayan registrado accidentes de tráfico constituye un indicio positivo. No obstante, se considera necesario revisar algunos aspectos, especialmente en lo que respecta a los **pasos de peatones**. En particular, se ha detectado que, en la zona próxima a la iglesia, los árboles obstaculizan la visibilidad, dificultando la detección de peatones. Asimismo, se señala la conveniencia de realizar una revisión en la cuesta de los “Cesteros” (la calle Piedad).

Anteriormente, la calle Izazpi contaba con badenes, uno de ellos ubicado cerca del paso de peatones frente al bar y otro en un tramo distinto de la vía. No obstante, dichos elementos han sido retirados, lo que parece haber repercutido en un aumento de la velocidad de circulación de los vehículos en la zona. Asimismo, se señala que la subida a

la Ermita de la Antigua, que tradicionalmente era un lugar frecuentado para el paseo, ha dejado de ser apta para tal uso debido a la excesiva velocidad a la que circulan los coches.

En definitiva, pese a la baja siniestralidad, la ciudadanía expresa preocupación por el exceso de velocidad, la falta de semáforos y señalización en puntos clave, y la eliminación de badenes, lo que genera riesgo para peatones y demanda medidas para mejorar la seguridad vial.

3.2.2.2. Transporte público

La información obtenida desde **Udalmap** da cuenta de que la población de Zumarraga se traslada más fuera del municipio que en el resto de la provincia y de la Comunidad Autónoma Vasca, por lo que el transporte cobra mayor relevancia (Tomasena et al., 2014).

A este respecto, la oferta de transporte público viene dada por varios medios de transporte: el servicio de autobús (urbano e interurbano) y el del ferrocarril (Gea 21 y Ayuntamiento de Zumarraga, 2015). La oferta de autobús en Gipuzkoa está bajo el control de la empresa pública Pesa-Lurraldebus, que integra y unifica los servicios prestados por los diferentes operadores de la provincia. Además de la oferta de autobús, Zumarraga cuenta con red ferroviaria que ofrece servicio de cercanías, así como de media y larga distancia operado por RENFE (Gea21 y Ayuntamiento de Zumarraga, 2015).

La siguiente tabla recoge los servicios de transporte del municipio:

Tabla 4. Servicios de transporte de Zumarraga.

TRANSPORTE	LÍNEA
Autobús	PESA dispone de: 3 líneas interurbanas: - Bergara/Zumarraga/Legazpi/Oñati - Residencia/Zumarraga/Legazpi - Arrasate/Oñati/Legazpi/Zumarraga. - Línea de larga distancia: Donostia/Bilbao
	EUSKOTREN. Dispone de dos líneas con parada en Zumarraga - Zumarraga/Zumaia - Hospital/Zumarraga/Zumaia
	GOIERRIALDEA. Ofrece servicio en la comarca de Goierri exclusivamente. Dispone de una línea con parada en Zumarraga: la Línea 3 que conecta Zumarraga (hospital) con Legorreta pasando

	por Ordizia y Beasain.
Tren	RENFE • Cercanías: línea de cercanías de San Sebastián, que circula entre Irún y Brinkola. • Regional Express: tren con recorrido entre Irún y Miranda de Ebro. • Media Distancia: tren con recorrido entre Irún y Madrid. • Intercity: tren con recorrido entre Donostia/San-Sebastián y Vitoria o hasta Madrid. • Alvia: tren de largo recorrido entre Donostia/San-Sebastián y Barcelona o Irún y Madrid.

Fuente: Gea 21 y Ayuntamiento de Zumarraga (2015) y Renfe (2025).

Los resultados obtenidos a partir del grupo focal evidencian discrepancias en cuanto al medio de transporte más utilizado, aunque el tren parece ser el más mencionado por los participantes.

3.2.2.2.1. Autobús

Las principales observaciones de los encuentros ciudadanos ponen de manifiesto dificultades y quejas en lo que a la movilidad interurbana se refiere, reiterando especialmente la **falta de conexiones en “los barrios de arriba”**. A este respecto, se subraya la falta de paradas y conexiones, así como el estado de las marquesinas de determinadas paradas (a la estación le falta una parte del techo y en Elizkale no hay marquesina) y la falta de horarios actualizados de los autobuses.

Con respecto a la movilidad de transporte, se resalta la **mala conexión y comunicación del municipio con Bizkaia** (hay un único servicio disponible que no es transporte directo) así como con **Álava** (hay un tren regional) y **Navarra frente a la buena conexión con Donosti**. Además, se advierte una falta de horarios de los autobuses actualizados por GPS. Existe una gran frecuencia de autobuses entre Bergara y Zumarraga, pero la percepción ciudadana recogida denota que esa frecuencia se ve interrumpida en el momento en el que un autobús llega con retraso.

Con respecto a la experiencia y trato recibido por las personas conductoras, las percepciones dependen de la persona. Se incide, sin embargo, en la **importancia de subrayar la educación y de promover el respeto** en la espera de la cola de los autobuses.

Por su parte, **la accesibilidad económica y física** son aspectos destacados en los grupos. En cuanto a la primera, las personas participantes subrayan que, sin el uso de la tarjeta MUGI, el precio del transporte resulta costoso.

Por su parte, la accesibilidad física de trenes y autobuses no parece estar presente en todos los servicios puesto que se resalta la falta de rampas en trenes y autobuses. Cabe destacar que las personas que requieren el uso de rampa en el autobús deben avisar con antelación, ya que la parada en la zona intermodal se realiza en una curva debido a que el vehículo no puede acceder a una ubicación que cumpla con las dimensiones necesarias. Esto supone una dificultad añadida, ya que se trata de un entorno poco adecuado para el embarque y desembarque seguro de personas en silla de ruedas.

Las **demandas principales** fruto de los encuentros ciudadanos celebrados se circunscriben a aspectos relacionados con la movilidad (véase tabla 6).

3.2.2.2.2. Tren

Entre las principales observaciones **con respecto al tren**, se advierte **una postura mayormente crítica**. Se recalca que el tren regional a Vitoria-Gasteiz no es un tren de Cercanías, lo que supone que el precio sea más elevado. Por otro lado, en los encuentros se destacó que las conexiones para viajar a Pamplona son escasas.

Se subraya que en **Renfe** hay una clara **discriminación para el acceso con silla de ruedas**: únicamente está habilitado para ir en trenes de largo recorrido y en Cercanías, sin embargo, puede que no se tenga acceso al mismo. Además, se debe solicitar la plataforma de acceso con antelación, por lo que, de tener necesidad inmediata, no se puede viajar.

3.2.2.2.3. Taxi

En el municipio de Zumarraga, el servicio de taxi se encuentra bien establecido, con su **parada principal situada frente a la estación de tren**. Las personas usuarias pueden contactar directamente a través de los teléfonos 943 720 307 o 690 151 526 para solicitar un vehículo. En 2025, el Ayuntamiento aprobó una subida del 2,9 % en las tarifas, por lo que los trayectos dentro del municipio suelen oscilar entre los 10 y 20 euros, dependiendo del recorrido y los recargos aplicables.

El servicio se ha modernizado con la **incorporación de aplicaciones móviles** como Free Now, Joinup, Taxi Click y Pidetaxi, que permiten hacer reservas anticipadas, pagar con tarjeta o mediante billeteras digitales, y seguir el vehículo en tiempo real. Además,

Zumarraga cuenta con un **taxi adaptado** con capacidad para nueve plazas y rampa hidráulica, pensado para personas con movilidad reducida.

En los últimos meses, la Diputación Foral de Gipuzkoa ha implementado un **proyecto piloto de taxi a demanda** en el municipio, especialmente dirigido a colectivos con dificultades de movilidad o acceso al transporte público. En sus primeras semanas de funcionamiento, el servicio ha tenido buena acogida, siendo especialmente utilizado por mujeres jóvenes.

Este conjunto de servicios muestra una **apuesta clara** por mejorar la accesibilidad, adaptarse a las nuevas tecnologías y responder a las necesidades actuales de movilidad de la población local.

3.2.2.2.4. Peatones

Finalmente, en lo que a **viandantes y peatones** se refiere, las principales ideas concluidas revelan **ciertos problemas relacionados con la accesibilidad y la movilidad** en el municipio. Zumarraga es un **municipio con desniveles** y con varias zonas de escaleras que dificultan el desplazamiento de la ciudadanía. Se subraya la falta de accesibilidad, la necesidad de un tercer ascensor para bajar desde Argixao al centro, poner rampas a lo largo del municipio y conectar las zonas de Etxeberri y Eitza.

En resumen, la ciudadanía ha señalado diversas **limitaciones** en el ámbito de la movilidad en Zumarraga, especialmente en los “barrios de arriba” y para las personas con movilidad reducida. Se identifican **dificultades** en la conexión interurbana, así como en la **accesibilidad física y económica** del transporte. También se mencionan aspectos a mejorar en cuanto a paradas, horarios y señalización. Además, se expresan preocupaciones sobre las condiciones del tren regional, la seguridad en los carriles bici, la accesibilidad peatonal y la ausencia de un servicio de taxi operativo. Todo ello pone de manifiesto **la necesidad de avanzar hacia una mejora integral del sistema de transporte y movilidad urbana**.

3.2.3 Vivienda

La vivienda es una necesidad fundamental de las personas por cuanto el estado de esta es condición *sine qua non* para preservar el “mantenimiento de la autonomía y la calidad de vida” (Tomasena et al., 2014, p.39). Las características del hogar influyen de forma decisiva en la relación del individuo con los recursos externos del municipio (Tomasena et al., 2014, p.39).

Según la Encuesta de Condiciones de Vida de las personas mayores en Euskadi (2010, citado en Tomasena et al., 2014), **el 60% de la población mayor vasca prefiere vivir en su vivienda habitual pese a necesitar apoyo** o ayuda derivada de una situación de dependencia.

En lo que a la situación habitacional en Zumarraga se refiere, la siguiente tabla recoge la evolución de viviendas en el municipio. Los últimos datos disponibles por parte de EUSTAT corresponden al año 2023:

Tabla 5. Evolución de las viviendas en el municipio según su tipología.

	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total	4.721	4.706	4.735	4.736	4.812	4.828	4.813	4.804
Vivienda familiar	4.718	4.704	4.732	4.733	4.809	4.825	4.810	4.801
Vivienda principal	4.062	4.066	4.080	4.092	4.119	4.115	4.127	4.176
Resto	656	638	652	641	690	710	683	625
Establecimiento colectivo	3	2	3	3	3	3	3	3

Fuente: EUSTAT (2024).

La evolución del parque de viviendas en Zumarraga muestra un crecimiento moderado en los últimos años. Según los últimos datos disponibles de EUSTAT (2024), el número total de viviendas en el municipio ha pasado de **4.721 en 2015 a 4.804 en 2023**, lo que supone un aumento del **1,75% en 8 años**. Este crecimiento limitado, sumado a una **antigüedad media de 49,5 años**, refleja la existencia de un parque residencial **envejecido**, con posibles implicaciones en términos de **accesibilidad, eficiencia energética y condiciones habitacionales**.

Del total de viviendas registradas en 2023, **4.801 son viviendas familiares**, de las cuales **4.176 se destinan a residencia habitual**, lo que representa el **87% del total**. El resto corresponde a viviendas secundarias, vacías u otro tipo de usos no permanentes. En este

contexto, Zumarraga presenta una **tasa de desocupación del 2,9% (139 viviendas deshabitadas)**, inferior a la media de Gipuzkoa (3,7%) y de Euskadi (4,4%), lo que sugiere una **situación relativamente favorable** en comparación con municipios similares (EUSTAT, 2024; Zumarragako Udala, 2025).

No obstante, el estudio **“Análisis sobre las viviendas deshabitadas en Zumarraga”** identifica un desequilibrio entre la oferta y la demanda de vivienda, con 358 personas demandantes frente a 229 viviendas de protección oficial planificadas (Zumarragako Udala, 2025). Además, se destaca un claro predominio de la demanda de alquiler, ya que más del 80% de los solicitantes prefiere alquilar antes que comprar (Zumarragako Udala, 2025). Este dato es especialmente relevante si se tiene en cuenta que la mayoría de los demandantes cuenta con ingresos económicos limitados, lo que refuerza la necesidad de promover una oferta de vivienda asequible en régimen de alquiler.

A continuación, se presentan las principales cuestiones identificadas por la ciudadanía dentro del área de vivienda. La información recogida de los encuentros ciudadanos revela una **variabilidad de opiniones con respecto a las viviendas del municipio**. Se destaca que muchos barrios y casas fueron construidas en la década de los años 60, consideradas como viviendas de la época del “boom” en las calles: Etxeberri, Orbegozo, San Isidro, Artiz, Antonino Oraá, Argixao y Eitzaga. Se resalta la idea de que fueron viviendas de bajo coste económico y, por lo tanto, casas sencillas, funcionales y básicas.

Actualmente, en determinadas zonas, no hay posibilidad de instalar ascensor en algunas de esas casas. Por ejemplo: Argixao y Obergozo. Como se ha mencionado anteriormente, tanto los datos como la opinión ciudadana transmite la idea de que en Zumarraga existen abundantes viviendas envejecidas.

Con respecto a la **accesibilidad**, parece que, a nivel general, **las viviendas parecen estar pasando por procesos de adaptabilidad**. En general, las zonas con precios de vivienda más elevados tienden a disponer de edificios con ascensor. Las posibilidades para adaptar las viviendas están disponibles, aunque en ocasiones su solicitud resulta complicada y la inversión económica muy elevada, según se ha recogido en los encuentros focales. En algunos casos se ha instalado a cota 0 con un presupuesto muy elevado.

En zonas como Jai Alai, algunos ascensores se han instalado desde el exterior de los edificios. No obstante, se señala que muchas de estas instalaciones se realizan con

limitaciones técnicas lo que impide su correcto funcionamiento. En otros casos, la posibilidad de **adaptar la vivienda resulta complicado**, como es el caso de las viviendas de la calle Urdaneta hacia la Trinchera de Renfe o Argixao y Orbegozo.

Posteriormente, se construyeron viviendas sociales “Ipar Haizea” sin tener en cuenta la perspectiva de la accesibilidad. Cabe añadir, además, que, en muchas ocasiones, el principal **obstáculo** para disponer de ascensor parte de la propia **comunidad de vecinos**: si los residentes se oponen o no disponen de medios económicos suficientes, supone un problema para la obra.

Con respecto a la **equipación**, parece que la **vivienda de Zumarraga, a nivel general**, es **relativamente amplia** (pese a que las habitaciones sean pequeñas). Algunas personas mayores no parecen necesitar una vivienda tan grande para su situación familiar actual. Hay quienes no ven la necesidad de cambiar de baño a ducha, otras que utilizan agarradero aun con bañera y hay quienes disponen de ducha. A este respecto, entre las principales ideas se subraya que debe ser la propia persona quien sienta esa situación como una necesidad. En este sentido, las principales reformas que suelen llevarse a cabo son el cambio de la cocina de gas, la instalación eléctrica, así como la instalación de vitrocerámica o inducción.

Otro aspecto de vital importancia es el **precio de la vivienda**. A este respecto, las principales conclusiones resaltan, por un lado, **que los precios se han disparado en el último año** (de 140.000€ a 180.000€ aproximadamente). Por otro lado, la **escasez de opciones y ofertas de alquiler son obstáculos** que, sumados al poder adquisitivo medio de la población de Zumarraga (mencionado con anterioridad), hace que sea complicado acceder a una vivienda, dificultando en especial que la juventud pueda independizarse, así como para la población migrante que acude al municipio y busca asentarse.

En este sentido, **Alokabide** dispone de un programa que permite poner en alquiler la vivienda actual con el objetivo de facilitar el traslado a otra que cuente con ascensor. No obstante, a pesar de tratarse de una iniciativa ampliamente conocida, la principal dificultad que enfrentan las personas que participan en ella es la necesidad de abandonar su entorno habitual, lo que puede generarles una sensación de desarraigo.

Por otro lado, la agencia de servicios “A tiempo: servicios y prevención” arroja datos interesantes con respecto a la **colocación de detectores de humo** y su relación con incendios. A este respecto, destacan que 8 de cada 10 accidentes domésticos son

incendios y que, en Francia y Finlandia, entre otros, es obligatoria la instalación de detectores de humo para evitar dichos accidentes.

En síntesis, la vivienda en Zumarraga enfrenta **retos vinculados a la antigüedad** de buena parte del parque edificatorio, especialmente aquellas construcciones de los años 60, lo que complica la instalación de ascensores y otras **mejoras en accesibilidad**. Estas dificultades se ven acentuadas por **limitaciones económicas** y la **falta de consenso en algunas comunidades de vecinos**. Si bien las viviendas suelen ser amplias, el **reciente incremento de los precios** y la **escasez de oferta en régimen de alquiler** suponen un obstáculo para la emancipación de jóvenes y personas migrantes. También se subraya la **necesidad de reformas interiores** adaptadas a las necesidades individuales, así como la **importancia de instalar detectores de humo** para reforzar la seguridad y prevenir incendios en el hogar.

3.2.4 Participación y tejido social

Las relaciones sociales son importantes a lo largo de la vida de todos los individuos. Las personas en general, y las personas mayores en particular, precisan de redes de apoyo para su bienestar. La **familia**, el grupo de convivencia, así como las **personas vecinas** son las que destacan como principales **redes de apoyo** y por ello, se consideran claves para el análisis.

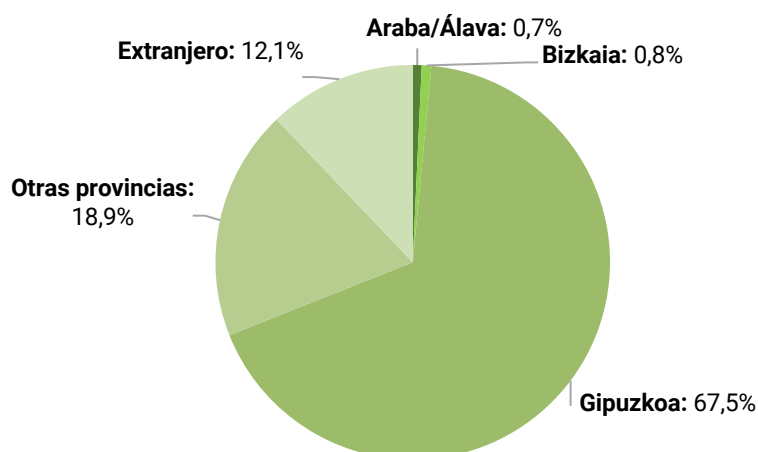
De manera concreta, en la vejez la repercusión de estas relaciones tiene aún más importancia por cuanto se trata de un momento vital caracterizado por pérdidas en diversos sentidos (salud, social y física). Hablar de tejido social lleva implícita la idea de intercambio de **apoyos**, al proveer de un **sistema informal** que tiende a satisfacer aquellas necesidades no cubiertas por el sistema formal.

La **familia** suele ser la **principal red de apoyo** y, en el caso de la sociedad vasca, ésta se caracteriza por presentar un fuerte tejido familiar, por lo que la solidaridad familiar es uno de los elementos más importantes que definen la sociedad. A continuación, se presentan las principales cuestiones identificadas por la ciudadanía dentro del área de la participación y el tejido social.

Se percibe, de manera generalizada, **un sentimiento de pertenencia al tejido social del municipio**. Si bien **existe un consenso** respecto a la existencia de **espacios suficientes para la participación social**, se evidencia con frecuencia una cierta reticencia y falta de voluntad por parte de la ciudadanía para implicarse activamente. Diversas personas en los encuentros señalan la **ausencia de valores** vinculados a la participación y al altruismo, y se insiste en la importancia de asumir la participación como una responsabilidad cívica. En los encuentros ciudadanos destacan la escasa implicación de un colectivo significativo, como es la población extranjera, cuya participación se ve limitada principalmente por la barrera idiomática que dificulta su integración en este tipo de encuentros.

Relacionado con este tema, la opinión de las personas participantes demuestra que no parece haber un **sentimiento de pertenencia** al municipio entre la población no nacida en el mismo (como puede, además, ratificarse en el siguiente gráfico). En el caso de Zumarraga, un 32,5% de la población es nacida fuera de la provincia guipuzcoana (Eustat, 2024).

Gráfico 1. Población de Zumarraga según lugar de nacimiento, 2024.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Eustat (2024).

Con respecto a la **familia, vecindario y amistades**, en el municipio de Zumarraga parecen mantenerse las relaciones familiares, así como el retorno al municipio de habitantes que se habían movilizado. Se destaca la escasez de personas jóvenes y niños y niñas y la falta de cuidado a nivel comunitario. Los encuentros ciudadanos dan cuenta del **cambio experimentado en las relaciones del vecindario**: anteriormente, se les daba una mayor importancia y ahora las relaciones se concentran en los grupos de actividades y de deporte. En los encuentros, hay quien subraya no conocer a sus vecinos y vecinas, lo cual denota ese cambio mencionado en las relaciones vecinales y de barrio.

Actualmente, con objeto de avivar la convivencia vecinal a nivel municipal se está llevando a cabo el **Proyecto Tau Taupada** en el que se ha realizado un proceso de escucha y mapeo del barrio. Se sugiere la posibilidad de extrapolar este proyecto a otros espacios implicando a todos los agentes, comercios, hostelería y farmacias.

Por otro lado, las **principales ideas** alcanzadas en relación con el voluntariado, asociacionismo y participación se circunscriben en torno al cambio, al percibirse la pérdida del valor de la participación y la conciencia de trabajar a nivel social.

En general, se observa una **escasez de voluntariado**, aunque no parece ser un problema exclusivo de Zumarraga. La necesidad de fomentar el voluntariado constituye un desafío y una realidad en muchos municipios. Dado que la falta del voluntariado no solo afecta a Zumarraga, desde el departamento de Servicios Sociales se han realizado diferentes iniciativas para reforzar el tejido asociativo. Desde el ámbito técnico-municipal, con el objetivo de dar respuesta a esta situación se presenta la **Red Solidaria Interactiva**.

Otras iniciativas para destacar son el **Consejo Infantil y el Consejo de las personas mayores** que, con el fin de generar sinergias, han comenzado a facilitar el camino hacia una participación conjunta por medio de reuniones. Además, desde el Ayuntamiento se han realizado **colaboraciones** mediante la firma de convenios con diferentes asociaciones como por ejemplo GAUTENA, Contra el Cáncer, ASVIAMIE, etc.

Por su parte, el **deporte** parece alzarse como una de las actividades que más gente reúne y con **mayores tasas de participación**. Lo mismo ocurre con el compromiso y organización de la participación en las fiestas del barrio de las estaciones y Eitzaga, donde se une mucho el tejido social, las familias y personas de diferentes edades. Sin embargo, se subraya la falta de compromiso y relevo generacional en la participación general del municipio. Además, parece que la participación ciudadana varía dependiendo de la cultura y valores inculcados en la ciudadanía. Hay quienes inciden en que la participación es un tema cultural y que el modo de vida actual hace que resulte difícil. Debido a lo anterior, desde el Ayuntamiento se están abordando temas como el **voluntariado** y el **relevo generacional**.

Por otro lado, el **comercio local en Zumarraga** se halla en una **situación delicada** dado que diferentes factores dificultan su competitividad frente a las grandes superficies. Aunque la ciudadanía valora la calidad y atención del pequeño comercio, la falta de variedad, especialmente en sectores como la pescadería y la moda masculina, ha conllevado que algunas personas prefieran realizar sus compras fuera del municipio.

Además, la **falta de relevo generacional** ha causado el cierre de varios negocios, lo que acentúa aún más esta tendencia de pérdida de comercio local. Los precios suelen ser más elevados en el comercio pequeño y, aunque existen iniciativas de apoyo, la preferencia por los grandes centros comerciales y la falta de hábito de compra local persisten como retos. Por ello, desde el Ayuntamiento de Zumarraga se sigue acompañando y reforzando la importancia del comercio local con sus diferentes acciones.

Para contrarrestar esta tendencia, se han puesto en marcha diversas **iniciativas** que buscan **fortalecer el consumo local** y hacer más accesibles las compras. El Ayuntamiento de Zumarraga ha lanzado la campaña **"Local, de confianza y ahora hasta tu casa"** para fomentar el consumo local ofreciendo un servicio de entrega a domicilio gratuito. Este servicio permite a los residentes solicitar el envío de sus compras realizadas en los comercios y puestos de mercado adheridos, incentivando así los hábitos de compra local. Se realizan entregas mediante el servicio sostenible en bicicleta de Txita.

Esta iniciativa no solo facilita el acceso al comercio local, sino que contribuye a la sostenibilidad al emplear un medio de transporte limpio y directo.

Este esfuerzo se une a otras acciones municipales y de agentes locales en Zumarraga que buscan reactivar la economía a través de **opciones oportunas y sostenibles**. Iniciativas como la entrega gratuita a domicilio y los diferentes bonos existentes (Zumarragarekin, Azoka...) en los pequeños comercios buscan crear un entorno de compra accesible y reforzar la conexión entre el comercio local y la comunidad.

Asimismo, la asociación de comerciantes Bi-tartean o iniciativas como Singular Denda utilizan vales de descuento y ferias para atraer compradores locales, promoviendo un consumo más consciente y cercano.

Por otra parte, recientes **mejoras urbanísticas** también han contribuido a que el espacio urbano sea más accesible y atractivo. Peatonalizaciones en áreas clave y el arreglo de aceras han mejorado la accesibilidad, incentivando la movilidad peatonal y creando un entorno más acogedor para residentes y visitantes. Estos cambios buscan fomentar la actividad en el centro, ofreciendo un espacio cómodo para el comercio y el ocio. No obstante, la hostelería sigue concentrada en la plaza y en la calle Kalebarren, lo cual limita las opciones en otros barrios y reduce la distribución del ocio en el municipio. Aunque eventos como el pintxopote del viernes logran atraer cierta afluencia de gente, el tradicional poteo entre semana ha perdido fuerza, disminuyendo la actividad hostelera y social en varias zonas del municipio.

En conjunto, Zumarraga está apostando por una serie de **acciones integrales para revitalizar su economía local**. Al combinar incentivos para el consumo de proximidad, la inversión en innovación sostenible y las mejoras en el entorno urbano, el municipio intenta preservar y fortalecer su comercio y vida comunitaria. Este enfoque busca hacer de Zumarraga un modelo de desarrollo económico que integre tanto la sostenibilidad como la participación ciudadana y la economía de cercanía, impulsando así un entorno más inclusivo y equilibrado para sus habitantes.

Por su parte, la **oferta de ocio** en Zumarraga es bastante **amplia** (cine, cineclub, ópera, teatro...) y diversa, pero se subraya la **falta de participación**. Los precios son económicos y accesibles, siendo, en ocasiones, actividades gratuitas. Además, existen diferentes bonos culturales, deportivos, turísticos y comerciales.

En cuanto a las **vías de información**, las actividades en Zumarraga se publican principalmente en la página web de la Casa de la Cultura, mediante crónicas y en redes

sociales. Un recurso destacado es la aplicación "**Berrikusi APP**", que proporciona información sobre propuestas culturales, deportivas, turísticas y comerciales, además de servicios generales. Del mismo modo, la Casa de la Cultura recibe una gran afluencia de público, con aproximadamente el 90% de los asistentes siendo personas extranjeras.

Por último, en Zumarraga, el deporte y las actividades deportivas se entienden como espacios de integración. Los encuentros ciudadanos revelan que la **oferta de actividades deportivas** es amplia y que, al igual que con el resto de las actividades de ocio, el precio no es un motivo para no participar puesto que se cuenta con ayudas y subvenciones. Entre las actividades deportivas gratuitas para las personas mayores destacan el **Ttipi-Etapa** y el **paseo por la zona alta en el Salvador**, los miércoles a la mañana de 11:00 a 12:00h.

El **Ttipi-Etapa es un proyecto de creación de rutas de caminantes**, impulsado por el Departamento de Salud, con el objetivo de involucrar a diferentes agentes del municipio y fomentar la participación de la comunidad. Los Ttipi-Etapa se organizan gracias al trabajo coordinado y la participación de numerosos activos comunitarios del municipio, lo que favorece la cohesión social, el trabajo intergeneracional o la integración de personas con diversidad funcional (Gobierno Vasco, s.f.).

La **oferta deportiva** de Zumarraga agrupa la presencia de parques saludables y actividades de gimnasia en Ispilla para personas mayores. Se hace mención expresa a la presencia de actividades inclusivas deportivas para personas con movilidad reducida a través de Gipuzkoako Kirol Egokituen Federazioa / Federación Guipuzcoana de Deporte Adaptado: dos sesiones semanales (lunes y miércoles) en la piscina de Ispilla, cuyo gasto se asume desde la Mancomunidad. En esta línea, Aspace (Entidad sin ánimo de lucro de Atención a la Parálisis Cerebral) también lleva a cabo acciones para la inclusión del deporte adaptado.

En **resumen**, en Zumarraga hay espacios para la participación social, pero se destaca que la implicación ciudadana es baja, especialmente entre la población extranjera. Las relaciones vecinales se han debilitado y el voluntariado es escaso. El comercio local sufre por la competencia y falta de relevo, por lo que el Ayuntamiento impulsa campañas para fomentarlo y mejoras urbanísticas para atraer público. La oferta cultural y deportiva es amplia y accesible, pero con poca participación. Se promueven actividades inclusivas y proyectos comunitarios como el Ttipi-Etapa para mejorar la integración y la cohesión social.

3.2.5 Respeto e inclusión social

Las percepciones, comportamientos y actitudes hacia las personas mayores son aspectos de especial relevancia en lo que al respeto se refiere, así como en la mejora de la amigabilidad de una ciudad. La presencia del **edadismo** en la sociedad es una realidad, en la que las personas mayores pueden verse especialmente perjudicadas por cuanto en la actualidad se siguen manteniendo múltiples estereotipos, basados en prejuicios hacia el envejecimiento de las personas mayores. Esto tiene importantes implicaciones en una mayor dificultad para su autorrealización y el bienestar social.

A continuación, se presentan las principales conclusiones alcanzadas por la ciudadanía dentro del área de respeto e inclusión social. A este respecto, la **sensación** de la población participante a nivel general es de ser **respetada en función de su edad o género**. Sin embargo, resulta necesario matizar dos cuestiones.

Por un lado, la **percepción** ciudadana de que **antaño el respeto hacia las personas mayores era mayor** que el existente en la actualidad. Se expuso como ejemplo la cesión o no de los asientos en los autobuses y trenes. Pese a la existencia de asientos marcados para la población más mayor o con problemas de movilidad, se perciben ciertos estereotipos negativos relacionados con la edad puesto que se subraya que, en términos generales, la población joven o sin ninguna dificultad suelen ceder más difícilmente el asiento.

Por otro lado, en los encuentros también se señaló la presencia en el municipio y, en la sociedad en general, de ciertas **actitudes paternalistas** y de discriminación **hacia las personas con discapacidad** intelectual o física.

En lo que a la **decisiones y gestiones administrativas** se refiere, la percepción generalizada es **negativa** con respecto al trato hacia las personas mayores. Se subraya la **dificultad** de las gestiones y trámites y la falta de inclusividad de estas. A este respecto, se señala la dificultad para muchas personas de acceder a Internet por problemas económicos y la necesidad de ofrecer alternativas de internet gratuito como, por ejemplo, los espacios KZgunea, de los que Zumarraga dispone uno en la Casa de Cultura Zelai Arizti.

En relación con las **personas de origen extranjero** o migrante, durante los encuentros se ha identificado una **problemática vinculada a la escasa interacción** con este colectivo, así como a su limitada participación en espacios comunitarios y participativos. Se

recuerda que, hace aproximadamente 60 años, un número significativo de personas se trasladó al municipio, muchas de las cuales manifestaban sentirse discriminadas en aquel entonces. Actualmente, sus descendientes conforman la tercera generación en Zumarraga.

A partir de esta experiencia, en los encuentros ciudadanos se reconoce la **necesidad de adoptar una nueva perspectiva y forma de comunicación hacia las personas que llegan al municipio en la actualidad**. Esta reflexión surge ante la identificación de barreras en las relaciones con personas extranjeras o de distinta nacionalidad, subrayándose la importancia de fomentar el sentimiento de pertenencia como un eje clave para la convivencia.

Adicionalmente, a partir de los encuentros ciudadanos se observa que el grado de aceptación por parte de la comunidad local varía según la nacionalidad de las personas migrantes, lo cual evidencia la necesidad de **profundizar en el trabajo hacia una inclusión equitativa y no discriminatoria**. Se pone de manifiesto como buena práctica la **feria de asociaciones** organizada el pasado septiembre en la Azoka liderada desde la red solidaria. En la actualidad, se plantea mantener esta acción por su impacto demostrado en el acercamiento de las asociaciones y entidades sociales a la ciudadanía.

Además, desde **Aspace**, participan en diferentes dinámicas en los 3 centros educativos del municipio. Realizan acciones en diferentes fracciones de edad en la etapa educativa. Estas acciones permiten visibilizar su realidad y fomentar la sensibilización desde edades tempranas. La **valoración** de estas dinámicas es **muy positiva** por parte de la comunidad educativa.

En **resumen**, la ciudadanía percibe respeto, aunque menor que antes, especialmente hacia personas mayores y con discapacidad. Las gestiones administrativas resultan poco inclusivas y dificultosas y las aportaciones recogidas sugieren que existe falta de integración y participación de personas migrantes. Buenas prácticas como la feria y las actividades educativas de Aspace fomentan la inclusión y sensibilización en el municipio.

3.2.6 Participación ciudadana y empleo

La relación entre el nivel formativo y el empleo es indudable. En concreto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante OCDE) en su último informe *Education at a Glance 2023* subraya que **cuanto mayor nivel formativo** se posea, **mejores** serán las **oportunidades laborales** a las que poder aplicar.

A este respecto, como puede observarse en la tabla 11, los últimos datos recogidos por Lanbide dan cuenta de que en el período 2014-2024 ha habido cambios respecto al **nivel formativo de la población de Zumarraga**.

Tabla 6. Evolución del nivel de formación de la población de Zumarraga (2014-2024).

	2014	2015	2022	2023	2024
Analfabetos	51	57	40	36	28
Sin título	3967	4246	3551	3436	3363
Primaria	2006	2134	2183	2134	2095
Secundaria profesional	2024	2172	2422	2482	2567
Estudios medios	361	385	327	320	322
Estudios superiores	638	671	938	953	982
No clasificadas	30	30	0	0	0

Fuente: Lanbide (2024).

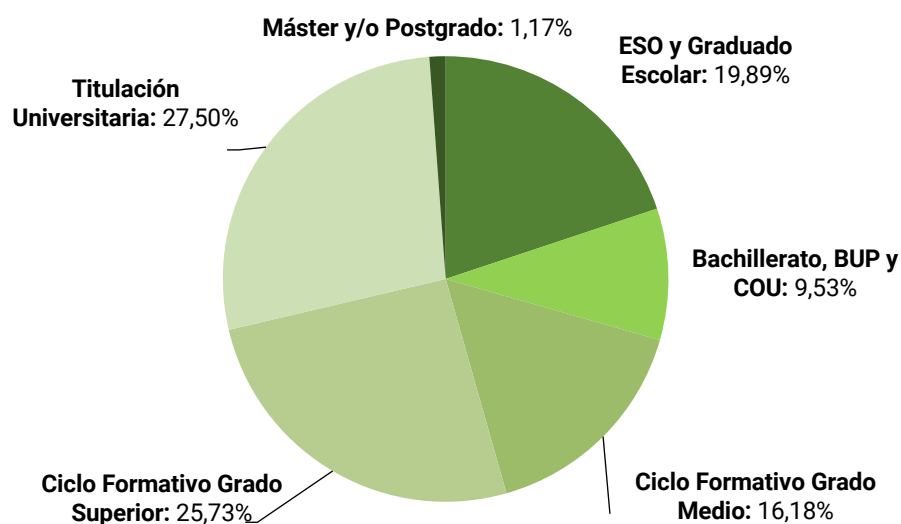
De la tabla anterior, pueden extraerse diferentes conclusiones. Por un lado, que entre 2014 y 2024, **el número de personas analfabetas y sin estudios ha disminuido en Zumarraga**, con una reducción de 51 a 28 personas analfabetas y de 3.967 a 3.363 personas sin estudios, reflejando un avance en la alfabetización y educación básica. Al mismo tiempo, **ha aumentado el interés por la formación secundaria y profesional**, con un crecimiento de 2.024 a 2.567 personas. Los estudios superiores crecieron de 638 a 982, lo que podría estar relacionado con una mayor inversión en educación universitaria y la búsqueda de mayor especialización para el mercado laboral.

Esta **evolución gradual hacia un mayor nivel formativo** de la población de Zumarraga es de sumo interés puesto que un mayor nivel formativo puede tener implicaciones positivas en mayores tasas de empleo y, como resultado, un mayor nivel adquisitivo de la población. Nuevamente, la OCDE (2023) subraya que los **altos niveles de educación** están estrechamente asociados con **bajas tasas de desempleo**. Sin embargo, en el caso de

Zumarraga se advierte cierta **preferencia por los estudios superiores** frente a los medios (referidos a estudios profesionales de grado medio) (véase tabla 11).

A pesar del impulso que está experimentando la demanda de la formación profesional, especialmente en sectores como la industria (The Adecco Group e Infoempleo, 2023), pareciera que los estudios universitarios continúan manteniendo un mayor valor social y cultural asociado la percepción de mejores oportunidades laborales. En concreto, el “informe Infoempleo Adecco 2023” refleja que el **41,91%** de las ofertas de trabajo publicadas requerían estudios de **Formación Profesional**, mientras que un **27,5%** solicitaba perfiles con **título universitario** (véase gráfico 2).

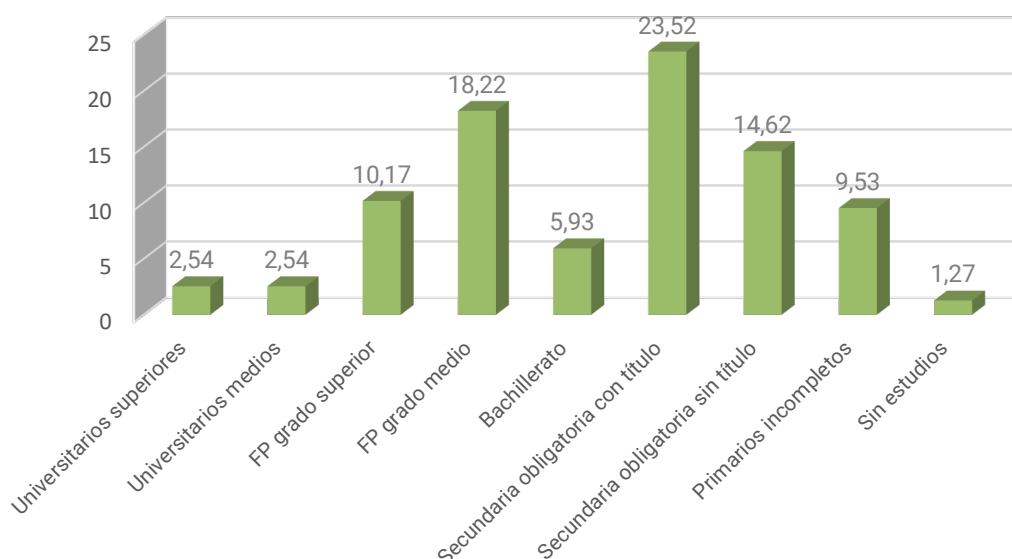
Gráfico 2. Nivel de estudios solicitado en distintas ofertas laborales.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de The Adecco Group e Infoempleo (2023).

Si bien la **Formación Profesional** lidera la demanda de las empresas a nivel nacional, algunas comunidades autónomas (Madrid, Cataluña, Andalucía, Euskadi y Castilla y León) han registrado “un mayor porcentaje de ofertas de empleo que buscan titulados universitarios en el último año” (The Adecco Group e Infoempleo, 2023, p.17) lo que podría explicar la preferencia de este tipo de estudios de la población de Zumarraga.

Gráfico 3. Perfil de las personas desempleadas en el municipio por nivel académico, 2024.

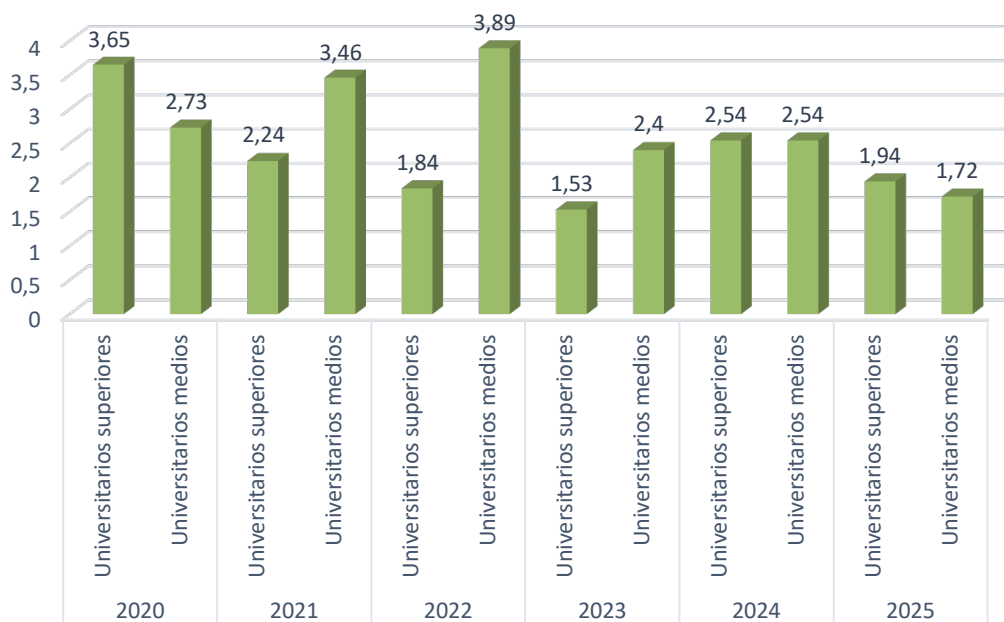


Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Lanbide (2025).

Traslado a la realidad del municipio, en 2024, el perfil de las personas desempleadas en Zumarraga según su nivel académico muestra que la mayoría provienen de los niveles de **Secundaria** (23,52% y 14,62%) y **FP de grado medio** (18,22%) (véase gráfico 3). En contraste, los **desempleados con estudios universitarios** representan un porcentaje menor, alcanzando solo el **2,54%** (Lanbide, 2025).

Sin embargo, entre diciembre de 2020 y marzo de 2025, **la tasa de paro** entre la población universitaria en Zumarraga ha **experimentado una evolución desigual dependiendo del nivel académico**, distinguiéndose entre universitarios superiores y universitarios medios (Lanbide, 2025). Tal y como puede observarse en el siguiente gráfico, entre 2020 y marzo de 2025, la tasa de paro en la población universitaria de Zumarraga ha mostrado una tendencia general a la baja, aunque con diferencias entre niveles académicos.

Gráfico 4. Evolución de la tasa de desempleo de personas con perfil universitario.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Lanbide (2025).

En el caso de los universitarios superiores, el desempleo pasó del 3,64 % en 2020 a un mínimo del 1,53 % en 2023. Tras un repunte en 2024 (2,54 %), volvió a descender hasta el 1,94 % en marzo de 2025. Por su parte, los universitarios medios vivieron un aumento del paro hasta 2022 (3,89 %), seguido de una bajada progresiva hasta alcanzar el 1,72 % en marzo de 2025, el valor más bajo del periodo. Hasta 2021, los universitarios superiores tenían mayores tasas de paro, pero a partir de 2022 esta relación se invierte. En 2025, ambos perfiles muestran cifras similares y reducidas.

En resumen, **los datos reflejan una mejora significativa en el empleo cualificado** en Zumarraga, especialmente en los últimos dos años, a pesar de algunas oscilaciones puntuales.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los encuentros ciudadanos relativos al (i) empleo y jubilación, (ii) voluntariado y asociacionismo y (iii) tiempo libre.

3.2.6.1 Empleo y jubilación

3.2.6.1.1. Empleo

En esta línea, según el EUSTAT (2023) y Lanbide (2024), los datos relativos al mercado de trabajo describen cambios significativos en la evolución de las tasas de paro en el periodo comprendido entre los años 2010-2024: entre 2010-2016 se advierte un aumento

significativo de la tasa de paro, siendo el punto más alto el año 2015 con una tasa de paro del 15%, mientras que del 2016 en adelante se observa descenso progresivo, alcanzando las cifras más bajas en el año 2023 (8,5%), volviendo a ascender en 2024 (10,47%).

Tabla 7. Tasa de paro de la población de 16 años y más (Zumarraga).

	2010	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Total	10,0	15,0	14,4	11,4	10,2	9,4	11,0	9,4	8,5	10,4
Hombres	10,3	14,2	11,0	8,7	8,2	8,0	9,9	7,9	7,4	9,25
Mujeres	9,6	15,9	18,5	14,8	12,5	11,1	12,2	11,1	9,6	11,75

Fuente: EUSTAT (2023) y Lanbide (2024).

Al hilo de lo anterior, en **2024** la tasa de ocupación de la población de Zumarraga era del 51,4% (EUSTAT, 2024). Sin embargo, el porcentaje de habitantes en situación de desempleo en el mismo año alcanzaba el 10,47%. Esto refleja una proporción significativa de la población activa que no está empleada, lo que podría indicar desafíos en el mercado laboral de la localidad.

Tabla 8. Tasa de ocupación de la población de 16 y más años según sexo (Zumarraga).

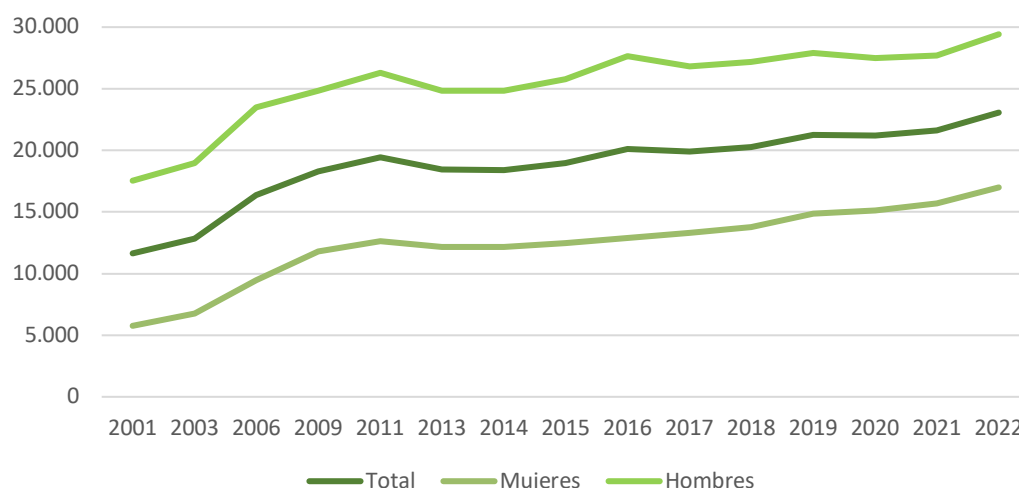
	2010	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 ¹
Total	47,4	46,5	46,5	48,2	48,6	49,7	48,3	49,5	50,7	51,4
Hombres	54,6	52,9	54,1	55,3	55,0	54,9	53,3	54,2	55,6	*
Mujeres	40,2	40,4	39,2	41,5	42,5	44,8	43,5	44,8	46,1	*

Fuente: EUSTAT (2023) y EUSTAT (2024).

Pese al **aumento progresivo de la tasa de ocupación total** desde 2010, especialmente desde el 2018 en adelante, se observan diferencias por sexo en las que las **mujeres**, siguen teniendo **menores tasas** de ocupación que los hombres. En diciembre de 2024, la tasa de **paro de las mujeres** se situó en el **11,75%**, lo que representa una mejora respecto a los meses anteriores, pero aún refleja desafíos para el mercado laboral.

¹ Los datos relativos a tasas de ocupación del año 2024 desagregado por sexo no se hallan disponibles en la fecha de la consulta en Eustat ni en Lanbide. Véase: EUSTAT (2024). Tasa de ocupación de la población de 16 y más años de la C.A. de Euskadi, por municipio, según periodo (%) (1)(2). 2022-2024. Fecha actualización: 31 de marzo de 2025.

Gráfico 5. Renta personal media desagregada por sexo, Zumarraga.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Udalmap (2025).

Por su parte, la renta personal media en Zumarraga se sitúa en 19.720 euros para la población (referidos estos datos al año 2022²), habiendo experimentado **una tendencia ascendente en el período comprendido de 2001-2022**, reflejando una mejora general en la renta de la población a lo largo de los años. Sin embargo, persiste una brecha de género significativa en favor de los hombres (véase gráfico 5), dado que las **diferencias de renta según el género** reflejan que a pesar de que la renta de las mujeres durante las décadas señalizadas haya experimentado un crecimiento, ésta continúa siendo significativamente inferior: en 2022, la renta de los hombres es de 25.106€ frente a 14.574€ de las mujeres. En definitiva, esta brecha parece haberse reducido ligeramente en términos absolutos, pero sigue siendo una preocupación importante en cuanto a la equidad salarial.

Con respecto al **empleo y las oportunidades laborales** del municipio, los resultados obtenidos de los encuentros ciudadanos dan cuenta de una percepción sobre una **considerable tasa de desempleo**. En este punto, se incide en que el cierre de las fábricas supuso un antes y un después en Zumarraga. Otro de los principales problemas percibidos por la ciudadanía es el nivel formativo de la población: la falta de estudios superiores y la alta presencia de personas sin formación.

Es importante señalar que la mayoría de la **participación ciudadana** que ha formado parte en la elaboración del presente diagnóstico está **influenciada por el cierre de Orbegozo**, lo que podría generar un sesgo en la percepción sobre la tasa de desempleo. Los datos

² No se disponen de datos más actualizados.

proporcionados por **Eustat (2023 y 2024)** no coinciden con la percepción ciudadana general, ya que entre 2010 y 2023 la tasa de paro en Zumarraga fluctuó entre el **10%-15%**, alcanzando un **8,5%** en 2023 a pesar de su incremento en 2024. Las percepciones recogidas corresponden principalmente a personas que, por su edad, ya no forman parte del mercado laboral.

La **edad** se presenta como un **factor determinante** en la integración al mercado laboral, especialmente a partir de los 50 años, momento en el que dicha integración se vuelve más complicada (véase tabla 14). Sin embargo, es crucial entender que el edadismo afecta a todas las regiones de manera similar. La diferencia radica en la disposición de las personas de esa franja etaria para adaptarse, formarse y trabajar en sectores distintos a los que han estado vinculadas previamente de manera que puedan ofrecer las competencias laborales que las empresas demandan, lo que facilita su integración en el mercado laboral.

Tabla 9. Evolución del total de población parada de Zumarraga (desglosado por edad y sexo).

	2010	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Total población 45-54 años	69	167	151	119	116	120	143	107	96
Hombres 45-54 años	43	81	62	52	53	52	74	52	51
Mujeres 45-54 años	26	86	89	67	63	68	69	55	45
Total población 55-64 años	14	94	81	103	87	85	88	105	85
Hombres 55-64 años	8	55	29	43	41	43	41	51	39
Mujeres 55-64 años	6	39	52	60	46	42	47	54	46

Fuente: Eustat (2023).

De acuerdo a la integración en el mercado laboral de la población mayor de 45 años, se advierte que, en Zumarraga la **población parada de 45-54 años** ha disminuido significativamente desde 2015, con una mejora tanto para hombres como para mujeres, aunque las mujeres continúan enfrentando tasas de desempleo más altas. Sin embargo, la **población parada de 55-64 años** ha mostrado más fluctuaciones, con una mejora más constante en los hombres, mientras que las mujeres continúan enfrentando mayores dificultades. En general, la reducción del desempleo en estos grupos de edad parece haber sido más exitosa para los hombres que para las mujeres. Las fluctuaciones en ambos grupos pueden estar influenciadas por factores externos como cambios en las políticas laborales o la falta de actualización de competencias.

A lo anterior se le añade la posible presencia de un **desajuste entre la oferta y las competencias personales** con las que cuentan las personas demandantes de empleo, así como un elevado rechazo a movilizarse fuera del municipio para trabajar (70-80% muestran que no quieren movilizarse). En esta línea, la población hace referencia a un estudio de Argixao en el que se pone de manifiesto una **falta de competencias** en la que predomina la falta de relevo generacional para algunos empleos. Un ejemplo de lo anterior es el cierre de algunos comercios de fontanería, no por falta de clientela, sino por la **ausencia de relevo generacional**.

Por otro lado, la ciudadanía **percibe la presencia de población universitaria desempleada**. Sin embargo, parece importante matizar que este grupo poblacional presenta una característica particular: aunque en términos absolutos pueda parecer un grupo significativo, su índice de rotación laboral es muy alto. Es decir, la mayoría de las personas en esta situación no permanecen mucho tiempo desempleadas. Este fenómeno hace que la percepción social sobre el desempleo universitario difiera de los datos reales.

A menudo, se percibe que los titulados universitarios tienen dificultades prolongadas para encontrar empleo, cuando en realidad, los datos reflejan una rápida reinserción laboral de este grupo. La Encuesta de Inserción Laboral de los Titulados Universitarios 2019 (EILU) pone de manifiesto la **alta tasa de empleo en general**: la mayoría de los graduados universitarios (93,6%) están activos en el mercado laboral, con una ligera diferencia entre géneros, siendo los hombres quienes tienen una tasa de empleo más alta que las mujeres. No obstante, es preciso matizar que más de la mitad de los graduados encuentran trabajo a los tres meses de finalizar sus estudios, lo que podría sugerir que, aunque el acceso al empleo puede ser rápido, la calidad y estabilidad de estos trabajos podrían no ser óptimas, especialmente para quienes tardan más en encontrar empleo, **mostrando la precariedad laboral** (INE, 2019).

Por su parte, con respecto a la **oferta formativa**, la población subraya que los certificados de profesionalidad son un buen incentivo laboral dado que promueven la formación (las hay de 600 horas formativas).

En este sentido, cabe señalar los cambios que han afectado a los certificados de profesionalidad a raíz de las últimas reformas relativas a la Formación Profesional. En concreto, la **Formación Profesional (FP)** en España ha experimentado cambios significativos con la **nueva ley de FP** aprobada en 2025, orientados a adaptarse mejor a las necesidades del mercado laboral y mejorar la empleabilidad (Ministerio de Formación Profesional y Deportes, 2025).

Una de las principales novedades son los **Certificados de Profesionalidad** que validan competencias específicas. Estos certificados han experimentado cambios importantes, como la **formación obligatoria en empresa** para todos los programas y la implementación de nuevos **requisitos de acceso**, que incluyen ser mayor de edad y, en algunos casos, tener experiencia o formación previa relacionada (Ministerio de Formación Profesional y Deportes, 2025).

Por otro lado, el grupo subraya el importante papel que desempeña la coordinación interna entre servicios sociales y empleo. Además, la **mesa local de inclusión sociolaboral promovida por Gobierno Vasco** formada por diferentes sistemas (Lanbide, UGLE, EPA, empresa de inserción Zumas, Ayuntamiento área de Servicios Sociales y área de Promoción Económica y Empleo, UGGASA, Osakidetza, Salud mental, entre otros) facilita una **mayor coordinación** y que las personas reciban **una atención personalizada**, gracias a la cual, se analizan cuáles son sus principales barreras para acceder al empleo y tras evaluar su situación, se actúa desde los sistemas implicados.

En la misma línea, **Lanbide** ha impulsado **“Proyectos Integrales de Empleo para colectivos de atención prioritaria”** dirigidos a personas desempleadas mayores de 45 años y a personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión (Lanbide, 2025), como pueden ser personas desempleadas con baja cualificación, desempleados de larga duración, personas con discapacidad, entre otros. Se trata de un proyecto enmarcado dentro de una estrategia iniciada en 2015 por el **Ayuntamiento de Zumarraga**, cuando se creó un **área específica de promoción económica** con el objetivo de reducir la tasa de desempleo y que, en lo que va de 2025, ha beneficiado a 8 personas que el pasado 24 marzo 2025 finalizaban sus formaciones en albañilería, pintura y prevención de riesgos laborales (Ayuntamiento de Zumarraga, 24 de marzo de 2025).

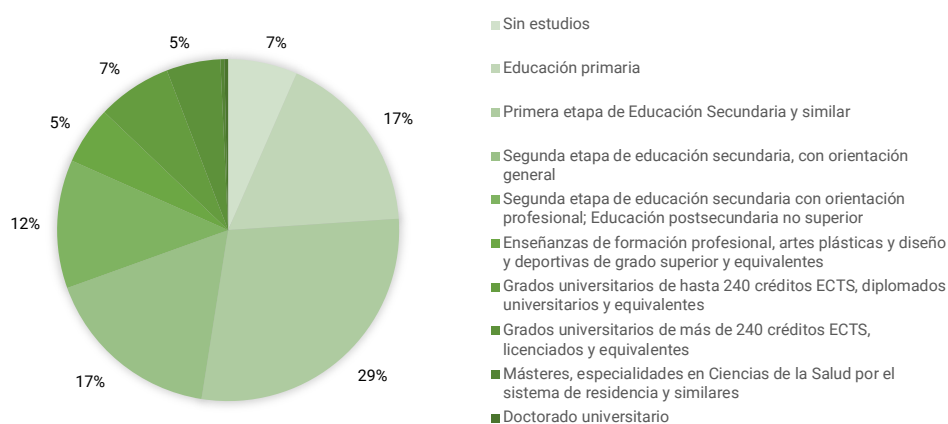
Lo expuesto hasta el momento resulta de especial importancia por cuanto las personas que se encuentran en paro pueden abarcar diferentes perfiles, teniendo unas circunstancias, necesidades y dificultades concretas que precisan de una atención integral basada en la coordinación y colaboración de diferentes departamentos. Hay quienes no finalizan sus estudios formativos (ESO, Bachiller, FP) y parecen ser itinerarios heredados: aquellos progenitores que carecen de estudios es menos probable que impulsen a sus hijos e hijas a estudiar.

Asimismo, **la estabilidad laboral de por vida** (o durante una parte significativa de ella) dentro de una misma empresa **tiende a desaparecer**. Las dinámicas actuales se caracterizan por profesionales que ocupan varios puestos en su etapa laboral. A este

respecto, parece importante tener presente que las mujeres tienen una carga muy alta y precisan de trabajo de inserción laboral en **conciliación**. Para favorecer ese acompañamiento, en 2022, el Ayuntamiento de Zumarraga puso en marcha un nuevo servicio de conciliación para favorecer el acceso al empleo y/o la formación de las personas desempleadas del municipio por medio de un convenio con la empresa de inserción ZU+ (Ayuntamiento de Zumarraga, 5 de noviembre de 2022).

Finalmente, no ha de olvidarse el binomio relativo a **la inmigración y el empleo**. La integración laboral de las personas inmigrantes en Euskadi, y específicamente en Zumarraga, enfrenta diversos desafíos. En Zumarraga, aunque la población extranjera en edad de trabajar (entre 16 y 64 años) es considerable, con un total de 563 personas según los datos del INE (2022), el acceso al empleo y la formación adecuada sigue siendo complicado.

Gráfico 6. Nivel de estudios completados población extranjera en Zumarraga, 2022.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de INE (2022).

En cuanto al nivel educativo, la población extranjera en Zumarraga presenta un perfil predominante en educación secundaria (véase gráfico 6), tanto general como profesional, especialmente en la segunda etapa de secundaria y en la orientación profesional (INE, 2022). La formación universitaria es limitada, con pocas personas migrantes que han alcanzado grados universitarios, másteres o doctorados. Sin embargo, destaca la formación técnica, ya que un porcentaje relevante ha completado estudios postsecundarios o formación profesional, lo que podría facilitar su integración en sectores técnicos (INE, 2022).

A este respecto, las recientes reformas en la **Ley de Extranjería**, como la introducción del arraigo para la formación (o arraigo socioformativo), buscan facilitar la integración y

mejorar las oportunidades laborales de este colectivo. Éste consiste en permitir que aquellas personas que se hallen cursando o hayan completado ciertos programas de formación obtener una autorización de residencia y trabajo (como es el caso de los certificados de profesionalidad, previamente mencionados) (Boletín Oficial del Estado, «BOE» núm. 280, de 20/11/2024).

Por último, es importante mencionar la relación entre **TicketBAI** (en adelante TBAI) y la jubilación anticipada. Éste es un proyecto compartido entre las tres Diputaciones Forales y el Gobierno Vasco que pretende establecer una serie de obligaciones legales y técnicas, de modo que, a partir de la entrada en vigor de TBAI, todas las personas físicas y jurídicas que realicen una actividad económica deberán utilizar un software de facturación que cumpla los requisitos técnicos que se publiquen (Gobierno Vasco, s.f.). Este sistema requiere una **adaptación tecnológica** de los establecimientos que ha traído consigo que algunos grupos poblacionales anticipen su jubilación: aquellas personas que habiendo cumplido 60 años a 31 de diciembre de 2021 vinieran ejerciendo una actividad económica (Gobierno Vasco, s.f.).

En resumen, en Zumarraga el **mercado laboral** ha mostrado una **recuperación paulatina** desde 2015, aunque en 2024 se registró un leve repunte del desempleo (10,47%). Persisten desigualdades de género en la ocupación y la renta, así como barreras para mayores de 45 años y población inmigrante. La percepción ciudadana refleja preocupación por la falta de formación y relevo generacional, además del impacto del cierre de industrias locales. Se valora positivamente la coordinación interinstitucional, los proyectos de inserción laboral y los certificados de profesionalidad como vías para mejorar la empleabilidad, especialmente de colectivos vulnerables.

3.2.6.1.2. Jubilación

Las pensiones es un tema de gran preocupación entre la población participante. Hay quienes advierten de que cada vez más personas jubiladas se incorporan a la economía sumergida porque la pensión no es suficiente.

A este respecto, en lo que a las **pensiones de jubilación** se refiere, las conclusiones alcanzadas en los grupos focales ponen de manifiesto diferencias en función del sexo: se advierten **diferencias en las pensiones entre hombres y mujeres** (los hombres habiendo desempeñado puestos laborales mejor valorados que las mujeres). Además, diferentes participantes subrayan que de 10 personas que cobran la pensión máxima 2 cobran la mínima (como es el caso de autónomos, agricultores...).

Lo anterior parece derivar de los puestos ocupados: aquellos con mayor valoración habitualmente han sido desarrollados por hombres, mientras que muchas mujeres han trabajado en la economía sumergida (en el domicilio o por medio de trabajo no remunerado). Lo habitual es que las mujeres hayan ocupado el sector de servicios y cuidados: en el hospital, residencia, tiendas... Cabe destacar que durante ciertos años el sector de la metalurgia contó con una significativa participación femenina. Posteriormente, muchas de estas mujeres se incorporaron a otras empresas o cooperativas.

3.2.6.2. Voluntariado y asociacionismo

A nivel de asociacionismo, Zumarraga cuenta con las siguientes entidades de carácter social (Ayuntamiento de Zumarraga, s.f.):

Tabla 10. Listado entidades del tercer sector social.

ACABE	Apoyo a personas con trastornos de alimentación y familiares
ADAHIGI	Asociación de Déficit de Atención con Hiperactividad de Guipúzcoa
ADEMG	Asociación de Esclerosis Múltiple
AECC ZUMARRAGA	Contra el cáncer Alto Urola
AFAGI	Asociación de Familiares, Amigos y Personas con Alzheimer u otras demencias de Gipuzkoa
AGI	Asociación Gipuzcoana de deficiencias visuales
AGIFES (ALTO UROLA)	Personas con problemas de salud mental y a sus familias.
AGIPASE	Asociación Gipuzkoana Para la Resolución de Conflictos Familiares
ALCER	Asociación de Enfermos Renales de Gipuzkoa
ARANSKI	Asociación de familias de personas sordas de Gipuzkoa
Asociaciones donantes de sangre	Asociaciones donantes de sangre
ASPACE GIPUZKOA	Asociación de familias con parálisis cerebral
ASPARGI	Asociación Aspargi Parkinson
ATECE	Asociación de personas con daño cerebral
ATZEGI	Personas con Discapacidad Intelectual
AVAIM	Asociación vasca para la ayuda a la infancia maltratada
BANCO DE ALIMENTOS	Banco de alimentos
BEGISARE	Asociación personas con distrofias hereditarias de la retina
BIDEGIN	Agencia Guipuzcoana de Infraestructuras,

BIHOTZEZ	Asociación de cardiopatías congénitas
BIZIBIDE	Asociación Guipuzcoana de FM, EM/SFC, SQM y EHS
CARITAS GOIERRI	Caritas Diocesana
Cruz roja Alto Urola	Cruz Roja
CUIDARTE	Centro de desarrollo y cuidado integral
ESKU HUTSIK	Asociación sin ánimo de lucro para dar apoyo en el duelo por la muerte gestacional, perinatal o neonatal de un hijo
Gautena.	Autismo Alto Urola
Asociación de pensionistas y jubilados de Gure Txoko y El Salvador	Centro para personas jubiladas y pensionistas de Zumarraga
IZAN	Fundación IZAN: campo del tratamiento de las adicciones
Juneren hegoak	RED DE APOYO a familias en estado de vulnerabilidad que estén afrontando enfermedades, situaciones de diversidad funcional y/o duelo de sus MENORES
KATXALIN	Asociación gipuzkoana de apoyo a mujeres afectadas de cáncer de mama y/o ginecológico
NAGUSILAN	Voluntariado social de personas mayores
ORTZADAR	Ortzadar fundazioa. Un espacio de co-construcción de innovación social
Teléfono de la esperanza	Servicios de escucha activa, acompañamiento emocional y asesoramiento/apoyo psicológico.

Fuente: Ayuntamiento de Zumarraga (s.f.).

Algunas de las anteriores tienen carácter comarcal debido, entre otras cuestiones, a las dimensiones del pueblo y sus características, lo que conlleva que no se limiten a actuar en Zumarraga.

Los encuentros ciudadanos dan cuenta de que **la participación y voluntariado es cada vez menor** y que cada vez resulta más complicado que las personas participen. Los ámbitos **deportivo y cultural** son sectores en los que el voluntariado y la participación son **elevados** en comparación al sector **social** donde la presencia es **menor**. A este respecto, se advierten diferencias de género: concretamente, la participación en el ámbito deportivo es fundamentalmente masculina. Otros ámbitos y sectores que movilizan y fomentan la participación se vinculan a la hostelería (pintxo-pote) y a las fiestas de los barrios.

Se considera que el modo más eficiente para que las asociaciones se den a conocer y la gente participe es a través de la organización de actividades que permita la visibilidad de

dichas entidades como, por ejemplo, **ferias de asociaciones o jornadas de puertas abiertas**.

Algunas de las **causas que han podido incidir negativamente** son: en ocasiones, la actividad se ha profesionalizado por falta de voluntariado y, en otros casos, las personas se han visto compensadas de otra forma: formación, comidas, etc. Sin duda, el compromiso y el tiempo son necesarios para realizar voluntariado.

De igual modo, una de las ideas subrayadas es que la **pandemia** ha sido un factor que ha afectado negativamente y que, como resultado, en la actualidad la captación de posibles personas voluntarias se debe hacer de manera más directa, con estrategias basadas en la concienciación de la importancia de la participación y el compromiso, en vez de con campañas de difusión generales para todo el público.

El municipio de Zumarraga cuenta con la **Red Solidaria Interactiva**, donde participan las asociaciones sin ánimo de lucro del municipio. Creada en 2023, esta red está enmarcada dentro del **plan Elkarzainduz** y está conformada por diversas **asociaciones del ámbito social**, tanto a nivel local como comarcal y provincial, con un claro objetivo: mejorar la calidad de vida de las personas en Zumarraga, prestando especial atención a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y trabajando de manera conjunta para prevenir la exclusión social (Ayuntamiento de Zumarraga, 6 de septiembre de 2024). A través de estas iniciativas, se pretende visibilizar la labor de las asociaciones locales y acercar sus acciones a la ciudadanía, ofreciendo un espacio donde puedan conocerse y colaborar (Ayuntamiento de Zumarraga, 6 de septiembre de 2024).

La **Red Solidaria Interactiva** la componen las siguientes entidades:

- **AA** - Comunidad de Alcohólicos Anónimos
- **ACABE** - Asociación contra la Anorexia y Bulimia
- **ADEMG** - Asociación de Esclerosis Múltiple de Gipuzkoa
- **AGI** - Asociación Guipuzcoana de Deficientes Visuales
- **AGIAC** - Asociación Vasca de Personas Anticoaguladas
- **AGIFES** - Asociación Gipuzkoana de Familiares y Personas con Problemas de Salud Mental
- **ARNASA** - Asociación de Fibrosis Quística de Gipuzkoa
- **ASEBIER** - Asociación Euskadi Enfermedades Raras (EBH)
- **Aspace Gipuzkoa**
- **ASPARGI** - Asociación Gipuzkoana de Parkinson

- **ASVIAMIE** - Asociación de Víctimas del Amianto de Euskadi
- **ATZEGI** - Asociación Guipuzcoana en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
- **Begisare** - Retina Gipuzkoa
- **BIHOTZEZ** - Asociación de Cardiopatías Congénitas
- **BIZI BIDE** - Asociación Guipuzcoana de FM, EM/SFC, SQM y EHS
- **Cáritas Gipuzkoa**
- **Asociación Cuidarte**
- **Minbiziaren Aurka** - Urola Garaia Goierri (Asociación Contra el Cáncer)
- **ESKU-HUTSIK** - Asociación de Duelo Gestacional, Perinatal y Neonatal de Euskadi y Navarra
- **Donantes de Sangre**
- **GAUTENA** - Asociación Guipuzcoana de Autismo
- **GAZTEDI** - Asociación de Intervención Social
- **Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa** - Servicio de Apoyo y Acompañamiento para Prevenir Situaciones de Riesgo
- **Gizalde** - Voluntariado de Gipuzkoa
- **Cruz Roja (Gurutze Gorria)**
- **KATXALIN** - Asociación Guipuzcoana de Apoyo a Mujeres con Cáncer de Mama y/o Ginecológico
- **MAIRI** - Asociación de Mujeres
- **NAGUSILAN** - Voluntariado Social de Mayores
- **ONCE** - Organización Nacional de Ciegos Españoles
- **PAUSOKA** - Asociación de Padres y Madres con Hijos con Necesidades Especiales

Cabe destacar que, además, el 13 de septiembre de 2024 se celebró la 2ª Feria de Asociaciones (mencionada anteriormente), brindando a la ciudadanía la oportunidad de conocer de primera mano el trabajo de las asociaciones del municipio. Además, la Mesa Red Solidaria Interactiva presentó la **1ª guía impresa de asociaciones**, que incluye información de contacto, direcciones y una descripción de las actividades de cada entidad (Ayuntamiento de Zumarraga, 6 de septiembre de 2024).

En esta línea, el grupo focal relaciona **el problema del asociacionismo con la concentración de los servicios en las capitales** como, por ejemplo, AGIFES y Nagusilan, entre otros. Anteriormente, se gestionaba a nivel local o comarcal y empezó a

centralizarse a nivel provincial, lo que parece que conllevó la ruptura de la dinámica para abordar problemas locales. También se observa que en determinadas entidades sociales se ha profesionalizado la labor voluntaria.

En definitiva, en Zumarraga existe una amplia red de asociaciones sociales, aunque la participación y el voluntariado han disminuido, especialmente en el ámbito social. La Red Solidaria Interactiva busca reforzar el tejido asociativo local, visibilizar su labor y fomentar la colaboración. Aun así, factores como la centralización de servicios y la falta de relevo generacional siguen siendo retos importantes.

3.2.7 Comunicación e información

La correcta transmisión de la información y la presencia de sólidos flujos de comunicación que permitan que la información alcance a todas las personas resultan indispensables para favorecer un envejecimiento activo y, en consecuencia, un municipio amigable.

En esta línea, en los encuentros ciudadanos se señala que **los principales medios de comunicación** por los que se informa la población de Zumarraga abarcan una amplia diversidad de vías informativas: redes sociales (Facebook, Instagram), difusión a través de WhatsApp, página web del Ayuntamiento, cartelería, prensa (Crónica Diario Vasco de Zumarraga, Urretxu y Legazpi, Otamotz Online, Goierriko Hitza online...), Urola Telebista y aplicaciones como Berrikusi App.

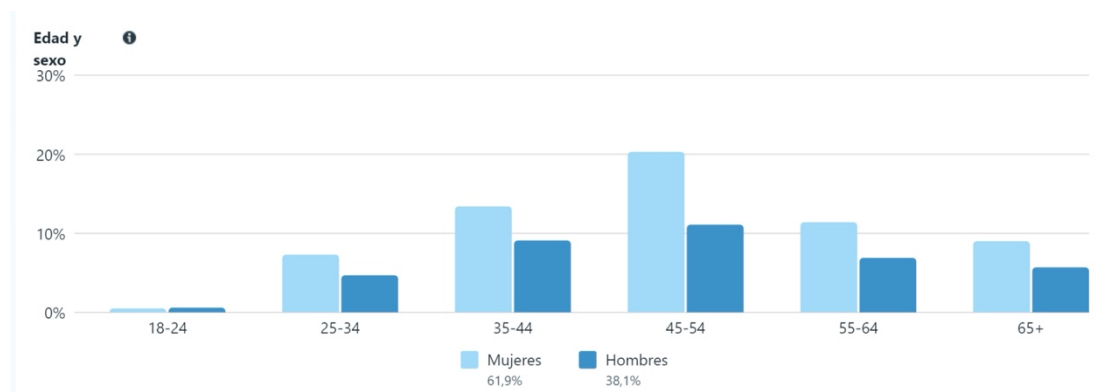
Además, en la página web municipal **existe la posibilidad de suscribirse a un servicio de notificación personalizada**. Mediante esta suscripción, cada persona puede seleccionar la información que mayor interés le suscite y recibir actualizaciones periódicas sobre ello. Esto incluye noticias locales, eventos, convocatorias, y cualquier otra información relevante relacionada con la localidad. De esta manera, residentes o visitantes de Zumarraga pueden estar al tanto de los temas que les afectan directamente o que desean seguir de cerca, sin necesidad de estar buscando manualmente esta información. Este servicio facilita una comunicación más directa y eficiente entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, mejorando la participación y el acceso a la información municipal.

Una de las principales ideas a destacar **es que la comunicación y difusión de la información de cada área o programa tiene su propio funcionamiento**. Se advierte la falta de una estructura unificada y común de comunicación a pesar del intento por coordinar la comunicación de las diferentes áreas del ayuntamiento. A este respecto la difusión de la información es diferente y se realiza de manera separada. Por un lado, la web y redes sociales de Zelai Arizti son previas a las propias del Ayuntamiento en las que se da prioridad a informar sobre las actividades generales en el municipio, mientras que la comunicación de la Azoka (véase <https://www.zumarragakoazoka.eus/>) utiliza una estrategia más comercial. En el caso del ámbito escolar, es interesante subrayar la aplicación disponible desde los centros escolares cuya información al completo se halla segmentada.

Es importante tener presente que la mayoría de la población de Zumarraga se encuentra entre los 40 y 80 años. A este respecto, se percibe un **cambio y evolución en el modo en**

que la ciudadanía es informada, así como una división generacional en lo que a la actitud frente a la comunicación se refiere. La percepción ciudadana es que antes funcionaba más Facebook (actualmente utilizado fundamentalmente por población adulta) mientras que en la actualidad se busca reforzar Instagram (plataforma preferida por la población más joven).

Gráfico 7. Personas usuarias de Facebook en Zumarraga por edad y sexo.

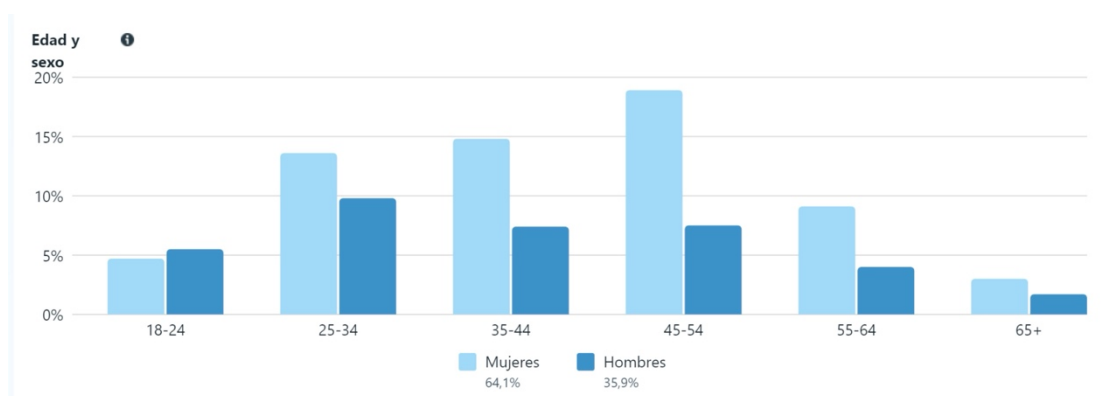


Fuente: Ayuntamiento de Zumarraga (2025).

Datos obtenidos del departamento de Comunicación del Ayuntamiento de Zumarraga ratifican lo anterior. Tal y como puede observarse en el gráfico anterior, **en Facebook**, tanto hombres como mujeres **tienen una mayor presencia en las edades más avanzadas**, especialmente en aquellas comprendidas entre los 45-54 años. Las diferencias por género muestran un uso y consumo femenino mayoritario de esta red social en las diferentes franjas etarias. Por el contrario, la representación de personas usuarias con edades comprendidas entre los 18-24 años es ínfima.

Por su parte, **en Instagram, la presencia juvenil es más destacada**, aunque también se observa una representación significativa de adultos (véase gráfico 8). Para las mujeres, el grupo de edad más numeroso es el de 45-54 años mientras que, para los hombres, el rango predominante es el de 25-34 años. En el caso de las personas mayores de 65 años, ocurre lo contrario: en Instagram hay menos usuarios en este grupo, mientras que en Facebook es donde se encuentran más personas de esta edad.

Gráfico 8. Personas usuarias de Instagram en Zumarraga por edad y sexo.



Fuente: Ayuntamiento de Zumarraga (2025).

Las páginas web son las que menor tránsito tienen, la crónica local alcanza a gente de mayor edad (donde hay escasa libertad en las publicaciones). El uso de Internet para la búsqueda de información pone de manifiesto actitudes diferenciales en función de la edad: las nuevas generaciones buscan directamente la información de su interés mientras que las personas mayores esperan ser informadas.

Parece innegable que las diferentes redes sociales son los medios de comunicación más inmediatos pero el **buzoneo** asegura alcanzar a **toda la ciudadanía** (pese a que hay quien considera que las cartas se tiran directamente a la basura). Sin embargo, se subraya que el **boca a boca** sigue desempeñando un papel clave en la transmisión de la comunicación.

Además, también se percibe un **cambio en la comunicación**. Antes se trabajaba de una forma institucional, frente al **trabajo por proyectos** que se desarrolla en la actualidad: esto implica que cada noticia o contenido debe ser analizado en función de su objetivo, su naturaleza y el contexto en el que se enmarca. Por su parte, la Red interactiva de asociaciones mencionada con anterioridad, precisa de pautas de información para las asociaciones para el envío de la información interna de las mismas o con el Ayuntamiento.

La información, en términos generales, **se considera accesible**, en tanto que las personas interesadas en informarse logran obtenerla sin mayores dificultades. No obstante, se identifica una **brecha generacional**, en la que la población joven muestra una mayor exposición a flujos constantes de información a través de dispositivos móviles, lo que condiciona sus hábitos de consumo informativo.

De manera similar, se observa una **disminución en la lectura de contenidos informativos elaborados**, posiblemente debido a cambios en los formatos y tiempos de atención. Entre las dificultades señaladas en relación con el acceso a la información, se encuentran

barreras lingüísticas, así como la escasa adaptación de los contenidos para personas con discapacidad. Entre las **estrategias** empleadas se encuentra la introducción de un **Código QR** en la cartelería o en el programa de fiestas.

Algunas personas destacan la influencia de los medios impresos, señalando que la información que no aparece recogida en periódicos como *Noticias de Gipuzkoa* o *Diario Vasco* tiende a ser percibida como inexistente o irrelevante, como si no hubiese ocurrido.

Por otro lado, existe la **percepción** de que, en ocasiones, la asistencia a las actividades es una **cuestión de interés** más que de falta de difusión. Ejemplo de ello es que en ocasiones se han llevado a cabo obras de teatro con aforo completo sin haber hecho publicidad mientras que, en otras ocasiones, se han realizado carteladas, sorteos de entradas, divulgación por redes... y la asistencia ha sido menor.

A este respecto, cabe subrayar que el interés del municipio por **promover una cultura más accesible** por medio de las siguientes ideas y acciones:

- ✓ El Ayuntamiento tiene interés por adherirse a Gertu Kultura.
- ✓ La presencia de clubes de lectura fácil.
- ✓ El contenido se hace bilingüe.
- ✓ La existencia de un bucle magnético en el cine para personas con problemas de audición.
- ✓ Se planteó hacer información adaptada a pictogramas.

En lo que al análisis de información se refiere, algunas de las cuestiones destacadas **en los grupos focales** dan cuenta de ciertas **discrepancias en torno a las siguientes cuestiones**:

- ✓ La falta de medios de algunas entidades y asociaciones para fomentar la comunicación. Desde el Ayuntamiento se está procurando apoyar en dicha cobertura. Sin embargo, la comunicación y difusión de los eventos y actividades organizadas por diferentes agentes y entidades privadas no recae en el Ayuntamiento. Dado que el principal objetivo es que la ciudadanía participe, éste puede dar cobertura, pero no puede recaer la responsabilidad de su difusión.
- ✓ La reticencia generalizada de la población a llamar al Ayuntamiento y preguntar, así como la falta de interés de los temas abordados en los plenos.

Las personas participantes señalan la **necesidad de hacer los medios más transversales de todos los departamentos**: la existencia de una concejalía de

comunicación, con un equipo de personas que coordinen y trabajen en esta comunicación transversal que llegue a la ciudadanía. Se prevé que la actual falta de estructura, medios económicos y humanos sea centralizada en un único departamento de comunicación futuro. Aun así, los diferentes equipos técnicos muestran su **disposición** para escuchar las propuestas de la ciudadanía.

En definitiva, en Zumarraga, la comunicación se realiza a través de diversas plataformas, como redes sociales, la web del Ayuntamiento y la prensa local. Sin embargo, no hay una estrategia unificada, lo que provoca una difusión desigual de la información. Mientras que las personas jóvenes prefieren Instagram, las más mayores usan Facebook. Aunque la información es accesible, hay un salto generacional en cómo se consume. Se propone crear un equipo de comunicación centralizado para mejorar la coordinación y adaptabilidad, además de asegurar que la información llegue a todos de manera inclusiva.

3.2.8 Servicios sociales y de salud

Los servicios sociales y de salud son **pilares del Estado de Bienestar**. Concretamente, “el sistema sanitario y los servicios sociales de un territorio configuran la estructura formal de apoyo esencial para el mantenimiento de la salud y la independencia de las personas. El desarrollo, conocimiento, accesibilidad y utilización de estos recursos contribuyen al buen funcionamiento de un municipio amigable” (Tomasena et al., 2014, p.62).

A continuación, se abordan y recogen las principales cuestiones identificadas por la ciudadanía dentro del área de servicios sociales y de salud.

3.2.8.1. Servicios sociales

Con respecto a los primeros, para el caso de **Zumarraga**, desde los servicios sociales municipales se busca **hacer efectivo el derecho, reconocido en la Ley 12/2008 de 5 de octubre de servicios sociales**, a disponer de los servicios, prestaciones y ayuda profesional para la mejora de la autonomía, inclusión y bienestar social.

Los servicios sociales están dirigidos a **cualquier persona vecina del municipio** que precise del **apoyo y ayuda** de un equipo profesional para la mejora de su **autonomía, integración o bienestar social**. El equipo está conformado por profesionales de trabajo social (la persona de referencia) así como otros perfiles (administración, psicología, educación social...), tal y como muestra la siguiente figura.

Figura 4. Organigrama del departamento de Servicios Sociales.



Fuente: elaboración propia a partir de Ayuntamiento de Zumarraga (2023).

Algunos datos de interés a este respecto ponen sobre la mesa que para responder a las necesidades de la población de Zumarraga, a lo largo del 2024, desde los Servicios Sociales se han atendido un total de 1.581 citas programadas, intervenciones que desglosan de la siguiente manera (Ayuntamiento de Zumarraga, 2024):

- 212 casos nuevos: atención a personas que no han acudido con anterioridad a los Servicios Sociales de Base (129 casos se tratan de mujeres y 83 de hombres).
- 1.369 entrevistas de seguimiento: atención a personas que tienen expediente en los Servicios Sociales de Base y cuentan con trabajadora social de referencia.
- 11 visitas a domicilio: visitas al domicilio de personas solicitantes del Servicio de ayuda a domicilio o por alguna situación extrema.
- Atención a personas y/o familiar sin padrón: 19.

Se destaca el predominio de atenciones individuales, 1.191, que suponen el 75,33% del total, frente a las 390 (24,67%) de atenciones a familias.

Del mismo modo, según los datos ofrecidos por el Ayuntamiento de Zumarraga en su memoria de Servicios Sociales e Igualdad (2023), los principales recursos sociales se agruparían en la siguiente tabla:

Tabla 11. Servicios y recursos sociales de Zumarraga.

Atención personalizada y acompañamiento social	Puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales. Profesionales de trabajo social proporcionan información, orientación, valoración y acompañamiento para posibilitar el acceso de las personas a programas, prestaciones y recursos basados en un diagnóstico e itinerario de intervención individualizados.		Servicio de información, orientación y asesoramiento
			Valoración y acompañamiento
Gestión de la dependencia y de la discapacidad	Los y las trabajadoras sociales tramitan solicitudes de valoración de dependencia y discapacidad, así como de aquellos servicios o prestaciones económicas que respondan a sus necesidades. En 2024 se han tramitado 214 solicitudes de BVD: el 63% de las solicitudes pertenecen a mujeres y 37% a hombres. Igualmente, se han tramitado	Prestaciones económicas	Atención a la dependencia • Prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECE). En 2024 se han tramitado 35 solicitudes de PECE y Zumarraga actualmente tiene 187 prestaciones en vigor. • Prestación económica de asistencia personal (PEAP). En 2024 se han tramitado 49 solicitudes de PEAP y Zumarraga actualmente tiene 124 prestaciones en vigor. • Prestación económica vinculada al servicio (PEVS). En 2024 se han tramitado 8 solicitudes de PEVS y actualmente Zumarraga tiene 5 prestaciones en vigor.
			Atención a la discapacidad • Pensión no contributiva (PNC) • Pensi3n del Fondo de Bienestar

	Servicios	43 solicitudes de Valoración para el acceso a algunos servicios forales (RAI - BVD) (Centro Residencia y centro de día) para personas mayores de 65 años. En 2024 se han tramitado 122 solicitudes de Discapacidad: un 44% a hombres y un 56% a mujeres.	Ayuda a domicilio (SAD): Servicio asistencial y preventivo dirigido a personas en situación de dependencia o riesgo de ella ofreciendo ayuda de atención doméstica y personal. Durante 2024, se atendido a 77 personas usuarias. De ellas, 13 nuevas altas (5 urgentes) y 17 bajas. En 2023 fueron 88 las personas atendidas.
			Teleasistencia. Permite a las personas usuarias disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas del día los 365 días del año. Al finalizar el ejercicio 2024, hubo 426 personas beneficiarias (320 mujeres y 106 hombres) en el servicio de Teleasistencia en Zumarraga, siendo 89 las nuevas altas en 2024.
			Ayudas técnicas y adaptación de la vivienda: Busca favorecer la autonomía personal para el desarrollo de actividades de la vida diaria por medio de la solicitud de productos de apoyo, así como adaptación de la vivienda.
			Servicio de prevención de incendios en viviendas y detección de necesidades sociales: busca aumentar la seguridad en los hogares de las personas mayores mediante la instalación y mantenimiento de detectores de humo. Además, ofrece un seguimiento de las necesidades sociales a través del observatorio municipal de personas mayores. En 2024, ha habido 65 nuevas altas, por lo que actualmente el número de viviendas destinatarias del servicio de mantenimiento es de 417 viviendas usuarias.

			Servicio de apoyo a personas dependientes y cuidadoras • Programa de acompañamiento • Programa familiar	
			Tarjeta de estacionamiento: se hace entrega de una tarjeta de estacionamiento individualizada, dependiendo del baremo para la determinación de la existencia de dificultades de movilidad.	
		Recursos	Centro de día	Centro de día para personas con discapacidad proporciona atención habilitadora integral orientada al desarrollo personal, social, autonomía y la integración de las personas con discapacidad.
				Centro de día para personas mayores dependientes ofrece atención integral durante el periodo diurno a personas en situación de dependencia. En 2024 se han tramitado 23 solicitudes de Centro de Día. Perfil mayoritario es mujeres mayores de 80 años.
		Centro residencial	Centro residencial para personas mayores dependientes: Ofrece atención integral y continua a aquellas personas que carecen de autonomía funcional. En 2024 se han tramitado 26 solicitudes de Centro Residencial con un perfil mayoritario de mujeres y hombres mayores de 80 años.	

			Programa RESPIRO: Ofrece la posibilidad de un ingreso residencial temporal a personas dependientes mayores de 65 años (máximo 1 mes al año). En 2024 se tramitaron 16 solicitudes de Estancia Temporal. Centro residencial para personas con discapacidad: Es un servicio de convivencia destinado a servir de vivienda habitual o permanente y en su caso, temporal, a personas con discapacidad, que no pueden satisfacer adecuadamente sus necesidades en su domicilio personal o familiar.
Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial	Intervención socioeducativa en domicilio: Servicio dirigido a la población infantil, juvenil y familias con dificultades educativas, afectivas, relacionales en el que se ofrece la intervención de profesionales de la educación social que presta apoyo en la adquisición de habilidades y capacidades para la integración de la familia en diferentes contextos.		
	Intervención psicosocial: recurso basado en el apoyo psicológico para ofrecer ayuda en situaciones de crisis, conflicto, modificación de actitudes, comportamientos, percepciones que puedan resultar disfuncionales para el desarrollo personal y/o familiar.		
	Intervención socioeducativa a menores y jóvenes en medio abierto (comunitario): Servicio dirigido a menores y jóvenes en el entorno en el que se desenvuelven: Gazte Txoko y Topaleku.		

Servicio de orientación a la corresponsabilidad parental y servicio jurídico	Ofrece atención a padres y madres que se encuentran en una situación de crisis familiar y que necesitan orientación y apoyo respecto a sus hijos e hijas, así como una orientación y asesoramiento legal a todas aquellas cuestiones que se puedan dar en dicha situación.
Servicio de atención a mujeres víctimas de violencia de género	Los y las trabajadoras sociales se encargan de informar, orientar y, cuando sea necesario, tramitar las solicitudes correspondientes para acceder a este servicio, que es competencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Este servicio ofrece atención psicológica tanto individual como grupal, además de brindar apoyo socio-jurídico.
Prestaciones económicas	• AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL (AES) • AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES (AEM) • SUBVENCIONES DE TASAS MUNICIPALES
Vivienda social municipal de alquiler	Ofrece alojamiento en alquiler social municipal temporal para poder hacer frente a la carencia de alojamiento de forma temporal. El Ayuntamiento de Zumarraga, destina 20 viviendas de su propiedad, a viviendas sociales en alquiler como un instrumento más a la inclusión social, asegurando unas condiciones de vivienda dignas a las personas que presentan una situación económica y social que les dificulta para acceder al mercado libre de vivienda de alquiler. Durante 2024 se adjudicaron dos viviendas y, en total, a diciembre de 2024, se encuentran 10 de las viviendas ocupadas.
Vivienda de emergencia social	Ofrece alojamiento a quienes requieran una estancia de corta duración para poder hacer frente a la carencia de alojamiento derivada de una situación de emergencia o urgencia social.
Otros servicios y prestaciones	• Hogar del Jubilado y pensionista “Gure Txoko” y centro cívico el Salvador • Zumarraga Lagunkoia • Servicio de promoción de la participación y la inclusión social

Fuente: Tomasena et al., (2014), Zumarragako udala (s.f.); Ayuntamiento de Zumarraga (2024).

La información recogida de los encuentros ciudadanos revela que pocos participantes han acudido a los Servicios Sociales de Zumarraga y que únicamente lo han hecho cuando han sentido la necesidad. Cabe subrayar que su experiencia parece ser positiva. En esta línea, se percibe que, con frecuencia, **las personas toman medidas y actúan cuando el problema ya está presente**.

Hay quienes señalan una **necesidad de revalorizar los Servicios Sociales y luchar contra el estigma que todavía cargan**. Esto parece provocar el rechazo de parte de la población a acudir a los servicios municipales. Este rechazo, expresado por algunas personas como "parece que vengo a pedir", se debe a la **percepción cultural** de la dependencia y el cuidado familiar y parece basarse en dos factores principales: el estigma asociado a la dependencia, que se ve como pérdida de autonomía, y la visión de los servicios sociales como una carga o algo destinado solo a quienes carecen de recursos, en lugar de una herramienta para mejorar la calidad de vida. Esto refleja una falta de sensibilización sobre los beneficios de estos servicios. Cabe señalar que, **en su día se promovieron varias iniciativas informativas dirigidas a la ciudadanía**, como, por ejemplo: la edición y difusión de una Guía de SSM, charla informativa de prestaciones, recursos y servicios, de las trabajadoras sociales de base.

En relación con lo anterior, **existe un protocolo de prevención de malos tratos a las personas mayores**, así como **planes de actuación y una prueba (tipo test) para evaluar y medirlo**. En este punto, es importante subrayar que la percepción del maltrato puede variar significativamente entre las personas mayores y las cuidadoras. Las personas mayores, especialmente aquellas que han estado expuestas durante largo tiempo a dinámicas de dependencia, pueden no reconocer ciertos comportamientos como maltrato, ya que su percepción del trato adecuado puede haberse distorsionado por años de interacción con su entorno. Por otro lado, las personas cuidadoras o familiares suelen tener una visión diferente del trato adecuado, basada en su sentido de responsabilidad y cuidado. Esta diferencia de percepción puede generar una falta de conciencia sobre los límites entre la ayuda legítima y el maltrato, especialmente en situaciones de estrés o agotamiento.

Además, en los encuentros ciudadanos hay quienes subrayan que las personas mayores parecen ser susceptibles a sentirse nerviosas en **verano** ante la falta de sus familiares (en periodo vacacional) por el miedo de que pueda ocurrirles algo.

Del mismo modo, la población de Zumarraga refiere que **tiene conocimiento de los recursos y servicios ofrecidos** tanto por medio de las campañas que se han realizado

como por la transmisión de la información entre la población: vecindario, familia, amistades... A este respecto, se observan **diferencias de género** sobre el perfil mayoritario que acude a los servicios sociales municipales: no suelen ser las propias personas usuarias, suelen ser los hijos-hijas. Y si entre los descendientes hay mujeres, suelen ser las hijas.

Los **datos más relevantes** que la población ciudadana maneja en cuanto a los servicios del ámbito social muestran lo siguiente:

- SAD: 77 personas están siendo atendidas.
- Servicio de atención diurna: 10 plazas (normalmente completo).
- Prestación económica a personas asistentes: alrededor de 300.
- Teleasistencia: la población manifiesta diferentes opiniones con respecto al uso de la misma, así como su correcto empleo. Mientras que algunas personas lo consideran esencial para su seguridad y bienestar, otras pueden ser reacias a usarlo debido a cuestiones de autonomía, desconfianza o práctica. El servicio de Teleasistencia puede ser altamente valorado cuando se usa correctamente, pero su eficacia está directamente relacionada con la disposición del usuario para adoptarlo y hacer un uso adecuado de la misma. No obstante, la valoración de las personas usuarias es positiva.

Se resalta, entre otras cuestiones, los **tiempos de espera en la tramitación**. Desde que se solicita, se resuelve y se ofrece la ayuda pueden pasar muchos meses a pesar de que desde Servicios Sociales del ambulatorio se intenta sensibilizar a las familias sobre los servicios y trámites para poder acelerar el proceso.

El deseo de vivir de acuerdo con los propios anhelos y valores es una aspiración fundamental para muchas personas, sin embargo, lograrlo no siempre es sencillo. A este respecto, las personas participantes ponen sobre la mesa **“Quiero que sepas...”**, una Guía para planificar el cuidado de la vida de manera compartida elaborada por el Comité de Ética en Intervención Social de Gipuzkoa con la colaboración del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa (2023) como un documento de gran utilidad. Además de la anterior, Osakidetza cuenta con una **“Guía de actuación para profesionales de la salud ante hijos e hijas víctimas de la violencia de género”** (Gobierno Vasco, 2024). La población valora positivamente este recurso con el fin de ofrecer la mejor atención posible.

Otro de los aspectos destacados tiene que ver con el **acceso al patrimonio**. Existen servicios diseñados para facilitar el proceso de consentimiento, permitiendo que sea el propio Ayuntamiento quien se coordine directamente con Hacienda. Sin embargo, el coste de estos servicios depende del patrimonio individual de cada persona. En este sentido, parece existir una **desconfianza** generalizada entre las personas mayores con respecto a compartir datos personales y ofrecer al acceso al patrimonio para realizar el cálculo del copago en diferentes servicios o recursos.

Por último, el **área de la igualdad** es comarcal, no es municipal. Está ubicado en la casa de la mujer en Urretxu, en la que se ofrece asistencia psicológica y jurídica. En lo que a la atención a las víctimas de violencia de género se refiere, el municipio cuenta con un protocolo general y uno específico para las épocas festivas. La atención a las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas pretende ser individualizada y anónima lo que redundaría en que los servicios y recursos sean poco conocidos.

En **resumen**, los Servicios Sociales de Zumarraga ofrecen un amplio apoyo a los vecinos, enfocándose en la autonomía, integración y bienestar social. A pesar de la disponibilidad de recursos, persiste un estigma social que dificulta su utilización, especialmente entre personas mayores. La percepción de los servicios es mayoritariamente positiva, pero se destaca la necesidad de dar a conocer sus recursos, servicios y prestaciones.

3.2.8.2. Servicios sanitarios

En el ámbito **sanitario**, enmarcado en **OSI Goierri-Alto Urola Zumarraga** cuenta con un hospital, un centro de salud y un centro de salud mental.

En el primer caso, el **Hospital de Zumarraga** dispone de los siguientes servicios (Ayuntamiento de Zumarraga, s.f.):

- Urgencias de especialidades.
- Consultas externas especializadas.
- Hospital de día médico quirúrgico con capacidad de 8 camas.
- Capacidad de Hospitalización médica de 106 camas que acoge medicina interna y especialidades, cirugía general, traumatología, urología, tocoginecología, O.R.L., oftalmología, pediatría, partos, cirugía laparoscópica, unidad de reanimación postquirúrgica (8 camas).
- Servicios centrales de radiología, laboratorio, rehabilitación, farmacia, hemodiálisis y biblioteca sanitaria.

El **centro de salud**, por su parte, dispone de los siguientes recursos y servicios sanitarios a través de cita previa: consultas de medicina general, pediatría, enfermería (adultos e infantil), matrona; preparación al parto; educación maternal, atención domiciliaria, odontología y salud bucodental, salud escolar, botiquín e inspección médica.

Por último, el **centro de salud mental** acoge los servicios de atención psiquiátrica y psicológica (dirigido a población adulta e infantil), atención de toxicomanías (alcohol y otras) así como taller ocupacional con terapeuta.

Los encuentros ciudadanos revelan **un desconocimiento de los servicios sanitarios disponibles**. Sin embargo, la falta de información e interés comienzan a revertirse en el momento en el que la población tiene necesidad y hace uso de los mismos.

Entre las ideas recogidas, se subraya un nuevo proceso en **Osakidetza** para los casos en los que se precisa una **valoración de dependencia**: si la persona se encuentra ingresada y necesita una valoración se realiza una coordinación directa con ayuntamiento para hacer la solicitud de la valoración a la Diputación. Para aquellas personas que se encuentran en centros de día el procedimiento parece ser similar.

En la misma línea, el hospital de Zumarraga cuenta con dos trabajadoras sociales. Se percibe que la coordinación y derivación desde el hospital a los Servicios Sociales municipales es acertada y bien valorada.

Además, los encuentros ciudadanos ponen de manifiesto que, desde 2018 se celebran **reuniones mensuales** de Servicios Sociales y sanitarios a las que asisten un equipo de profesionales conformado por diferentes perfiles: personal facultativo, de enfermería y de trabajo social. Estas reuniones buscan ofrecer una atención integral y coordinada a la población y permiten conocer los servicios ofrecidos desde cada uno de los ámbitos, agilizando así los procesos.

Entre los **aspectos negativos** mencionados por la población participante, se destaca la **reducción de recursos durante el verano**, a pesar de que cada vez son menos las personas que abandonan el municipio en esos meses. En particular, se señala el cierre de una planta del hospital, lo que limita la disponibilidad de servicios. Esto resulta especialmente preocupante por cuanto las personas mayores en verano se ponen nerviosas porque sus hijos e hijas se van y sufren situaciones que, de normal en su vida cotidiana, no les suceden. Además, el ambulatorio (servicio PAC) fue cerrado durante la pandemia y aún no ha reanudado sus actividades.

En **conclusión**, los servicios sanitarios de Zumarraga parecen ser completos y estar bien coordinados, especialmente en el ámbito de la atención integral a la población a través de la colaboración entre el hospital y los servicios sociales. No obstante, persiste un desconocimiento general sobre estos recursos, que solo se supera cuando las personas los necesitan. Además, la reducción de servicios en verano, como el cierre de plantas hospitalarias, afecta especialmente a las personas mayores, generando inquietudes en una época de menor apoyo familiar.

4. PLAN DE AMIGABILIDAD

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Espacios al aire libre y edificios	- El municipio cuenta con un número considerable de parques (20 en total) y zonas de juegos infantiles. - Hay zonas de ejercicio al aire libre y parques biosaludables combinados con áreas infantiles. - El Ayuntamiento y la Casa de Cultura Zelai Arizti están bien mantenidos y son accesibles. - Las patrullas de la Ertzaintza y Policía Local ofrecen una sensación de seguridad, y el descenso de delitos contribuye a la tranquilidad general.	- Muchos parques se encuentran en mal estado: suciedad, falta de sombra y accesibilidad limitada. - Numerosas aceras presentan desniveles y obstáculos, dificultando la movilidad de personas mayores y con diversidad funcional. - Las plazas, como la Plaza Trinchera, carecen de equipamiento adecuado, sombra y mobiliario funcional. - Zonas como la calle Esnaola, barrio Artiz y algunos puntos del municipio, como ciertos pasos subterráneos (por	- Crear zonas de sombra (por ejemplo, en el parque de la Trinchera), y promover la accesibilidad con más bancos, rampas y mobiliario adecuado. - Limpieza y desinfección de fuentes y zonas comunes. - Revisar y analizar el estado y accesibilidad de las calles, aceras, señalización en diferentes zonas del municipio, mantenimiento de los pasos de cebra e instalación de barandillas en áreas peligrosas. - Ampliar el paso peatonal en la Calle Jai Alai. - Abrir el acceso para ambulancias en la Plaza de los Leturia y Paseo Esteban Orbegozo. - Establecer ordenanzas claras para el cuidado de los perros en espacios públicos, incluyendo la obligación de llevarlos atados y recoger sus

		ejemplo, el paso subterráneo desde el polideportivo al barrio Orbegozo), polígono Mendizabal, Eitzaga y el casco urbano, presentan inseguridad debido a mala iluminación y mal estado. • El deficiente control de animales y la falta de limpieza adecuada afectan negativamente la calidad del entorno urbano. • El polideportivo presenta goteras y problemas de accesibilidad, limitando su uso. • La zona de espera del Centro de Salud es pequeña y el ascensor vibra, lo que provoca incomodidad. • Falta de accesibilidad de los baños del cine de Zelai Arizti.	excrementos. Recordar que el incumplimiento de estas normas conllevaría una sanción. • Instalar paneles con la normativa correspondiente. • Fomentar la educación cívica y la sensibilización sobre el respeto hacia los parques y la higiene. • Realizar un diagnóstico sobre las áreas que presentan inseguridad y deficiencias en iluminación. • Instalar ascensores u otras accesibilidades para facilitar el acceso a edificios públicos, como al hospital, campo de fútbol y centro foral Argixao. • Crear zonas infantiles cerradas e intergeneracionales accesibles. • Ofrecer a tiendas y comercios la posibilidad de poner teléfonos de contacto para que las personas menores se comuniquen con sus familias. • Facilitar el acceso a zonas de esparcimiento existente, por ejemplo, el parque de Matxain, zona de la Antigua y el itinerario de Beloki.
--	--	---	--

		• La accesibilidad al Centro Foral Argixao es limitada. • Servicios Sociales carece de privacidad en la entrada, lo que afecta la calidad de atención. • Las escaleras en Gure Txoko son inseguras por falta de marcas antideslizantes. • Gure Txoko carece de una sala de lectura o máquina de café. • La falta de aceras en la Calle Urola dificulta la movilidad y genera inseguridad. • La falta de iluminación en algunos puntos y la ausencia de aceras aumentan la inseguridad. • La falta de ordenanzas sobre el respeto y convivencia con	• Colaborar con los centros escolares para que implanten recorridos accesibles y seguros en el camino hacia los mismos en horarios de entrada y salida, como por ejemplo la UZ Ikastola. • Colocar un mayor número de papeleras en áreas clave. • Garantizar el cumplimiento de la ordenanza en lo referido a los incumplimientos de aparcamiento y terrazas. • Colocar bancos accesibles en lugares estratégicos (la nueva plaza y la calle Soraluze). • Continuar mejorando el acceso y la seguridad en todos los espacios públicos y edificios municipales (como los centros de salud y el polideportivo, con especial atención a la renovación de los vestuarios, la recepción del polideportivo y la accesibilidad al campo de fútbol principal y al archivo para personas con diversidad funcional). • Continuar reforzando la participación del Consejo de Personas Mayores, de la Infancia y responsables municipales en procesos
--	--	--	--

		animales crean un ambiente insalubre en algunas áreas. • Falta de espacios verdes.	participativos como la revisión del estado de las calles y obras. • Marcar más los antideslizantes en las escaleras de Gure Txoko. • Facilitar el servicio de cafetería en la sala de lectura de Gure Txoko. Bidegorri y uso de bicicleta • Hacer seguimiento del estado del bidegorri de camino a la fábrica de Leturias a Caminpe. • Trasladar a la Diputación la necesidad de mejorar y ampliar los bidegorris, garantizando la seguridad para ciclistas y peatones. • Establecer una normativa de convivencia entre ciclistas, conductores y peatones, que incluya el uso obligatorio de bocinas y luces por parte de los ciclistas para alertar a los peatones y mejorar la seguridad vial.
--	--	---	---

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Transporte	- Existen múltiples medios de transporte, incluyendo autobuses urbanos e interurbanos, trenes de cercanías y larga distancia. - Buena conexión con Donosti y otros municipios cercanos. - El municipio cuenta con un plan de movilidad que favorece la accesibilidad y el transporte público.	- La falta de rampas en algunos trenes y autobuses, junto con la restricción de acceso a ciertos trenes de largo recorrido para personas en silla de ruedas, limita la movilidad de las personas con diversidad funcional. - La venta exclusiva de billetes en línea restringe la autonomía y las opciones de compra. - Existen carencias en la señalización de diversas zonas, incluyendo pasos de cebra y árboles (C/Piedad) que bloquean la visibilidad, lo que incrementa el riesgo para los peatones.	Tráfico y señales - Revisar y actualizar el Plan de Accesibilidad vigente (general). Algunas propuestas concretas: - Mejorar la señalización en pasos de cebra y otras zonas críticas, garantizando la visibilidad y la seguridad de los peatones; mediante la instalación de iluminación en el suelo de los pasos de cebra. - Correcta señalización de las calles, barrios y caseríos que facilite un rápido acceso a las ambulancias. - Instalar rampas y ascensores en áreas con desniveles y escaleras, conectando las zonas de Etxeberri y Eitza. - Revisar la señalización en áreas como la iglesia, donde los árboles bloquean la visibilidad en pasos de cebra. - Reubicar el paso de cebra de la calle Jai Alai y resaltar la prioridad peatonal con pintura.

		• Falta de badenes en algunas calles que dificultan el paso accesible y promueven una mayor velocidad en la conducción. • Conexiones deficientes de transporte interurbano, Especialmente en los barrios altos, donde hay una falta de paradas y conexiones, o en general con zonas como Pamplona, Álava y otros municipios cercanos. • Falta de un autobús urbano eficiente, con paradas en los distintos barrios. • Los autobuses disponen de poca o nula accesibilidad, complicando su uso diario a personas con diversidad funcional.	Transporte público • Solicitar a Renfe: ○ Instalación de rampas en todos los trenes para mejorar su accesibilidad. ○ Facilitación en la compra de billetes de tren para personas con movilidad reducida, tanto en línea como en taquillas. • Solicitar a Lurraldebus: ○ Ampliar las paradas en barrios periféricos. ○ Mejora en la coordinación de las conexiones interurbanas y aumentar las paradas hacia destinos clave como Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Pamplona. ○ Mejora en la infraestructura del transporte público, como marquesinas en paradas y actualización de horarios de autobuses. • Analizar la conveniencia de aumentar las licencias para la disposición de más taxis
--	--	--	---

		• El municipio tiene muchas zonas de desnivel y escaleras que dificultan el desplazamiento. • El servicio de taxi es limitado y no accesible en horas nocturnas, lo que dificulta la movilidad en situaciones de urgencia o fuera del horario habitual.	accesibles, especialmente durante las horas nocturnas.
--	--	--	---

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Vivienda	- Aunque algunas viviendas no permiten la instalación de ascensores, existen intentos de adaptación, como el caso del ascensor en Jai Alai instalado desde fuera. - En general, las viviendas en Zumarraga son amplias, lo cual es favorable para la comodidad de las personas mayores, aunque en ocasiones las habitaciones o el ascensor, son pequeños. - La construcción de viviendas sociales como Ipar Haizea, aunque con limitaciones en accesibilidad, sigue siendo una iniciativa importante. - Alokabide cuenta con un programa para dejar la	- Muchas viviendas datan de los años 60 y tienen dificultades para adaptarse a las nuevas necesidades, como la instalación de ascensores. - La falta de ascensores en algunas zonas y la alta inversión requerida para realizar modificaciones, dificultan la adaptación de viviendas por la resistencia de algunas comunidades vecinales que tienen falta de consenso. - El aumento de precios de las viviendas en el último año, la escasez de opciones y ofertas de alquiler dificulta el acceso a la vivienda,	- Fomentar la rehabilitar viviendas vacías mediante programas de alquiler. - Dar a conocer las ayudas y subvenciones existentes para adaptaciones domésticas, como son la instalación de duchas o agarraderos. - Comunicar la existencia de subvenciones para mejorar la eficiencia energética de las viviendas, reduciendo el gasto en calefacción y promoviendo la sostenibilidad.

	vivienda en renta de modo que la ciudadanía pueda cambiar a otra vivienda con ascensor y accesibilidad.	especialmente para jóvenes y población migrante, y representa un obstáculo para que la juventud pueda independizarse. • El programa para dejar la vivienda en renta de Alokabide para algunas personas implica salir de su propio entorno, por lo que se pueden sentir desubicadas.	
--	--	--	--

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Participación y tejido social	- La solidaridad familiar sigue siendo un pilar en la sociedad de Zumarraga. - Iniciativas como "Ttipi-Etapa" y actividades para personas con movilidad reducida fomentan la inclusión social. - Amplia oferta cultural y de ocio a precios accesibles, con iniciativas como las que se muestran en la app "Berrikusi" y a través de eventos gratuitos que fomentan la participación ciudadana. - Fuerte apuesta por el Proyecto Tau Taupada para recuperar la convivencia vecinal.	- Falta de integración entre diferentes grupos (como población extranjera, personas mayores o jóvenes), especialmente debido a barreras lingüísticas y la rotación de residentes. - Escasa participación en actividades asociativas y de voluntariado, con falta de relevo generacional. - La competencia con grandes superficies y el cierre de negocios locales afecta al comercio de Zumarraga. - Aunque se valora el proyecto Tau Taupadak, las relaciones vecinales se perciben debilitadas.	- Promover espacios de encuentro vecinal que fortalezcan los lazos comunitarios y el apoyo mutuo entre la ciudadanía, mediante actividades sociales que compulsen el voluntariado y participación. - Seguir ampliando las estrategias de promoción del voluntariado mediante formatos innovadores que visibilicen las experiencias ya existentes, generen nuevas narrativas comunitarias, que favorezcan y atraigan perfiles diversos, fortaleciendo así una cultura del compromiso y solidaridad. - Valorar integrar en la App "Berrikusi" un espacio de sugerencias ciudadanas para mejorar su funcionalidad y adaptación a necesidades locales. - Reforzar las campañas municipales para la actividad económica local. - Consolidar las actividades intergeneracionales en las agendas comunitarias, asegurando su

	• El Consejo Infantil y el Consejo de Personas Mayores, buscan la participación conjunta. • Existe una red solidaria interactiva compuesta por asociaciones.	• Falta de implicación de la ciudadanía en espacios participativos. • La organización de celebraciones públicas se realiza físicamente en la parte baja del pueblo, quedando excluidas las personas que no tienen accesibilidad a ese entorno.	continuidad y apertura a espacios diversos que fomenten encuentros inclusivos y significativos.
--	---	---	--

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Respeto e inclusión social	- Existen iniciativas como la Feria de asociaciones que promueven el intercambio cultural y la visibilidad de entidades sociales. - Dinámicas educativas inclusivas en centros escolares, que favorecen la comprensión intergeneracional. - El trabajo del Consejo de personas mayores con el Consejo de la Infancia y las propuestas de integración intergeneracional. - La existencia de espacios como KZgunea y la biblioteca para acceso gratuito a internet, promoviendo la inclusión digital.	- Percepción de la pérdida de valores con el paso del tiempo. - Percepción negativa con respecto al trato en ámbitos burocráticos, debido a la complejidad de las gestiones y trámites, la falta de inclusividad y la brecha digital asociada. - Se mantiene la estigmatización social por falta de conocimiento hacia las personas con discapacidad intelectual o física. - Barrera en la relación y falta de presencia de personas extranjeras en los espacios participativos.	- Abrir espacios de participación de las personas mayores residentes en el centro gerontológico "Argixao Lamourous", en las diferentes iniciativas impulsadas desde el Consejo de personas mayores y/o otros grupos de participación, asegurando que su voz esté presente. - Visibilizar los espacios con dispositivos electrónicos públicos y la oferta de formaciones, incluyendo espacios como KZgunea, para garantizar la inclusión digital en trámites administrativos y sociales. - Fomentar la comunicación interdepartamental con el fin de dar a conocer y colaborar en las iniciativas municipales teniendo como visión la inclusión social.

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Participación ciudadana y empleo	• Aumento de la población con estudios secundarios, profesionales y superiores, mejorando las oportunidades laborales y reduciendo el desempleo. • Reducción progresiva de la tasa de paro. • La oferta municipal y de otras instituciones de certificados de profesionalidad y ayudas que mejoran el nivel de empleabilidad de las personas. • Iniciativas municipales fomentan el apoyo a la economía local.	• Presencia de un porcentaje de personas desempleadas con bajo nivel formativo que limita sus oportunidades laborales. • Las mujeres tienen menores tasas de ocupación y menor renta. • La falta de competencias y la resistencia a la movilidad laboral dificultan la mejora del empleo. • Falta de relevo generacional en ciertas profesiones. • Declive del voluntariado, especialmente en el sector social. • Participación de género desigual, especialmente en actividades deportivas.	Empleo y jubilación • Seguir ofreciendo transparencia y asesoramiento en las ayudas económicas disponibles para la ciudadanía • Realizar un estudio detallado sobre la movilidad laboral en Zumarraga, que considere tanto la residencia de los habitantes como los lugares de trabajo de la ciudadanía, con el fin de comprender mejor los flujos de trabajo y las necesidades de transporte. • Informar sobre los recursos y servicios disponibles en el ámbito sociolaboral, incluyendo aquellos recursos disponibles para la búsqueda de empleo, como los servicios de orientación laboral en UGGASA, Zu Mas Zainduz y Lanbide. Voluntariado y asociacionismo • Impulsar la visibilidad del voluntariado, especialmente de aquellas mujeres en

	• La Red Solidaria Interactiva fomenta la colaboración y el apoyo a la población. • Alta cantidad de entidades del tercer sector social, a nivel local y comarcal. • Elevada participación en voluntariado y actividades sociales en el ámbito deportivo.	• Centralización en el asociacionismo de entidades sociales en las capitales.	posiciones de liderazgo, contribuyendo a eliminar los estereotipos asociados a su perfil.
--	---	---	--

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Comunicación e información	• Zumarraga utiliza múltiples medios, como redes sociales, WhatsApp, página web, prensa local y cartelería, lo que permite llegar a un público diverso. • La página web de Zumarraga ofrece un servicio de notificación personalizada, donde la población puede seleccionar temas de su interés, como noticias, eventos y convocatorias locales, y recibir actualizaciones periódicas. • Iniciativas como el contenido bilingüe y el bucle magnético para personas con problemas de audición destacan la accesibilidad a la información.	• La información es difundida de manera fragmentada entre diferentes áreas, lo que genera confusión en la ciudadanía. • La brecha digital se evidencia en la diferencia de uso de canales según la edad, lo que puede excluir a personas mayores. • Se evidencia una reticencia a la participación general. La población muestra poco interés en contactar con el ayuntamiento o en el seguimiento de los plenos, lo que limita la interacción cívica.	• Realizar un seguimiento periódico sobre el cumplimiento por parte de la empresa para mantener la mejora de la limpieza y mantenimiento de los paneles de información del municipio indicando la normativa en el propio panel. • Mejorar la comunicación mediante una mesa de coordinación entre áreas para mejorar la comunicación a difundir y publicar a la ciudadanía que mejore la organización y previsión (integrarlo en la dinámica individual). • Optimizar la difusión y transmisión de la información a través de la creación de un sistema de comunicación transversal, con criterios comunes de legibilidad y accesibilidad, que unifique la información y asegure que toda la ciudadanía esté debidamente informada, atendiendo a las diferentes generaciones y sus preferencias tecnológicas.

	• El municipio muestra disposición para escuchar propuestas ciudadanas y mejorar su comunicación.		• Valorar la creación de un canal de información municipal a través de WhatsApp, que centralice la comunicación y facilite la interacción directa con la ciudadanía, permitiendo recibir actualizaciones rápidas y relevantes de actividades y eventos en el municipio.
--	---	--	---

AREA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	PROPUESTAS DE MEJORA
Servicios sociales y de salud	- Accesibilidad y variedad de recursos, servicios y prestaciones que ofrecen atención integral y centrada en la persona. - Coordinación y colaboración interdisciplinaria. Las reuniones mensuales entre profesionales de servicios sociales y sanitarios facilitan una atención integral, por ejemplo, en la valoración de la dependencia. - La existencia de centros especializados para la atención a personas mayores y con diversidad funcional, que proporcionan atención especializada.	Servicios sociales - Cierta parte de la población no ha interiorizado que los servicios sociales son un derecho. - Demora en trámites: los tiempos de espera para obtener servicios y/o prestaciones, especialmente en la tramitación de ayudas, son largos. - Desconocimiento de los recursos que ofrece el Centro de competencia foral Argixao a la población: Unidad diversidad funcional, Centro de Día, plazas residenciales y Unidad sociosanitaria. Servicios sanitarios	Servicios sociales - Continuar fortaleciendo campañas de sensibilización y difusión de los recursos y criterios de tramitación, para aumentar la accesibilidad de la información sobre servicios sociales y sus procesos administrativos, especialmente para las personas mayores y las que desconocen los recursos disponibles. - Continuar promoviendo la visibilización positiva de los recursos sociales mediante campañas que refuercen la autonomía y la inclusión social como derechos. - Diagnosticar la organización del departamento basándonos en los ratios de población, para identificar la posible necesidad de reforzar el equipo con más profesionales sociales. - Reforzar la comunicación sociosanitaria de las actividades comunitarias Servicios sanitarios

		• La escasez de profesionales, como psicólogos, y psiquiatras, y la elevada rotación del personal, dificultan la calidad de los servicios. • La reducción de servicios en verano, como el cierre de una planta en el hospital, afecta la disponibilidad de atención médica, especialmente para la población mayor.	• Impulsar talleres de prevención y/o intervención dirigidas a la comunidad; refugios de calor, caídas, desfibriladores • Seguir con la coordinación entre agentes sanitarios y sociales que promuevan el bienestar integral.
--	--	---	--

BIBLIOGRAFÍA

Ayuntamiento de Zumarraga (2023). *Servicios sociales e igualdad. Memoria 2023*. Ayuntamiento de Zumarraga.

Ayuntamiento de Zumarraga (24 de marzo de 2025). Zumarraga reafirma su compromiso con el empleo y la formación con la entrega de diplomas del proyecto integral de empleo. *Noticias*. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/-/zumarragak-enpleguarekin-eta-prestakuntzarekin-duen-konpromisoa-berretsi-du-enplegu-proiektu-integralaren-diploma-banaketarekin>

Ayuntamiento de Zumarraga (5 de noviembre de 2022). *El ayuntamiento Zumarraga pone en marcha un nuevo servicio de conciliación para facilitar el acceso al empleo o a una formación cualificante de las personas desempleadas del municipio*. Ayuntamiento de Zumarraga. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/-/zumarragako-udalak-kontziliazio-zerbitzu-berri-bat-jarri-du-abian-udalerriko-langabeei-enplegua-edo-prestakuntza-kualifikatzailea-lortzen-laguntzeko>

Ayuntamiento de Zumarraga (6 de septiembre de 2024). El Ayuntamiento De Zumarraga junto a la mesa solidaria interactiva de zumarraga presenta la programación de la 2ª feria de asociaciones y la 1ª guía de asociaciones. Nota de prensa. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/-/el-ayuntamiento-de-zumarraga-junto-a-la-mesa-solidaria-interactiva-de-zumarraga-presenta-la-programaci%C3%93n-de-la-2%C2%AAferia-de-asociaciones-y-la-1a-gu%C3%8Da-de-asociaciones>

Ayuntamiento de Zumarraga (s.f.). *Historia de Zumarraga*. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/zumarraga/economia/historia>

Ayuntamiento de Zumarraga (s.f.). *Población*. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/zumarraga/economia/historia>

Ayuntamiento de Zumarraga (s.f.). *Guía de servicios sociales*. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/gizarte-zerbitzuetako-gida>

Ayuntamiento de Zumarraga (s.f.). *Instalaciones centros sanitarios*. Recuperado de: <https://www.zumarraga.eus/es/ayuntamiento/instalaciones/centros-sanitarios>

BOE núm. 280, de 20/11/2024. Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre

derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2024-24099>

Comité de Ética en Intervención Social, CEIS Gipuzkoa (2023). *Quiero que sepas...Guía para planificar el cuidado de mi vida de manera compartida*. Diputación Foral de Gipuzkoa.

Departamento de Comunicación de Zumarraga (2025). *Datos sobre el consumo de las personas usuarias de redes sociales de Facebook e Instagram*. Ayuntamiento de Zumarraga.

El Diario Vasco (26 de marzo 2025). La transformación de la vaguada de Eitza incluirá un refugio climático. *El Diario Vasco*. Recuperado de: <https://www.diariovasco.com/alto-urola/zumarraga/transformacion-vaguada-eitza-incluira-refugio-climatico-20250327202307-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.diariovasco.com%2Falto-urola%2Fzumarraga%2Ftransformacion-vaguada-eitza-incluira-refugio-climatico-20250327202307-nt.html>

Euskadi Lagunkoia (2024). *¿Qué es Euskadi Lagunkoia? Euskadi Lagunkoia*. [Online]. Recuperado de: <https://euskadilagunkoia.euskadi.eus/web/gk00-quees/es/>.

Eustat (16 de diciembre de 2024). En 2024 residen 217.489 personas de nacionalidad extranjera en la C.A. de Euskadi, un 9,9% del total. *Noticias*. Recuperado de: https://www.eustat.eus/elementos/ele0022700/en-2024-residen-217489-personas-de-nacionalidad-extranjera-en-la-ca/not0022778_c.html

EUSTAT (2023). *Datos estadísticos de Zumarraga*. [última consulta realizada: 08/04/2024]. Recuperado de: https://es.eustat.eus/municipal/datos_estadisticos/zumarraga.html

EUSTAT (2024). *Tasa de ocupación de la población de 16 y más años de la C.A. de Euskadi, por municipio, según periodo (%) (1)(2)*. 2022-2024. Tablas estadísticas. Recuperado de: https://www.eustat.eus/elementos/ele0023500/tasa-de-ocupacion-de-la-poblacion-de-16-y-mas-anos-de-la-ca-de-euskadi-por-municipio-segun-periodo--12/tbl0023618_c.html

Gea 21 y Ayuntamiento de Zumarraga (2015). DIAGNÓSTICO PLAN DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE DE ZUMARRAGA.

Gobierno Vasco (2024). "Guía de actuación para profesionales de la salud ante hijos e hijas víctimas de la violencia de género". Osakidetza. Recuperado de: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_meinte_informacion_sobre/es_def/adjuntos/VG_hijos_as_profes_salud_web_es.pdf

Gobierno Vasco (s.f.). *Rutas saludables. Ttipi-ttapa*. Recuperado de: <https://www.euskadi.eus/rutas-saludables-ttipi-ttapa/web01-a3osakom/es/>

Gobierno Vasco (s.f.). *TicketBAI*. Recuperado de: <https://www.euskadi.eus/ticketbai/>

INE (2019). *Encuesta de Inserción Laboral de los Titulados Universitarios 2019 (EILU)*. Instituto Nacional de Estadística.

INE (2022). *Nivel de estudios completados: Población de 15 y más años por sexo, lugar de nacimiento (España/extranjero) y nivel de estudios (detalle) (Municipios de 500 habitantes o más)*. Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=66621&L=0>

INE (2022). *Población por sexo, municipios, nacionalidad (español/extranjero) y edad (grandes grupos)*. Recuperado de: <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=33571&L=0>

Lanbide (2025). *Datos estadísticos por municipios: Zumarraga*. [Última consulta realizada: 08/04/2025]. Recuperado de: https://web.lanbide.eus/apps/TM_MUNICIPIO?LG=C&ML=ESTMEN2&MS=Na&PROV=20&MUNI=20080#tab-market

Lanbide (2025). *Perfil de las personas desempleadas en el municipio por nivel académico*. Lanbide.

Lanbide (24 de marzo de 2025). Más de 800 personas se han beneficiado del Proyecto Integral de Empleo para colectivos de Atención Prioritaria del Gobierno Vasco. *Noticias*. Recuperado de: <https://www.lanbide.euskadi.eus/noticia/2025/mas-de-800-personas-se-han-beneficiado-del-proyecto-integral-de-empleo-para-colectivos-de-atencion-prioritaria-del-gobierno-vasco/weblan00-content/es/>

Ministerio de Formación Profesional y Deportes (2025). *El Gobierno da luz verde a nuevos elementos del sistema de Formación Profesional para acercarlo a la ciudadanía*. Recuperado de: https://todofp.es/comunes/noticias/2025/gobierno-luz-verde-nuevos-elementos.html?utm_source=chatgpt.com

OECD (2023), *Education at a Glance 2023: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e13bef63-en>.

Prada, A. (2019). *Zumarraga en el Siglo XVI*. Zumarraga: Ayuntamiento de Zumarraga.

Renfe. (2025). Renfe. <https://www.renfe.com>

The Adecco Group e Infoempleo (2023). *Informe Infoempleo Adecco 2023*. The Adecco Group e Infoempleo.

Tomasena, A., Elortza, G., e Indart, A. (2014). *Zumarraga Lagunkoia. Fase 1: diagnóstico*. Matia Fundazioa.

Turismo Vasco (2024). *Zumarraga, qué ver y hacer en uno de los pueblos más emblemáticos de la comarca del Alto Urola*. Recuperado de: <https://turismovasco.com/gipuzkoa/que-ver-gipuzkoa/zumarraga/>

Udalmap (2025). *Indicadores por municipio. Zumarraga*. Departamento de Economía y Hacienda. Recuperado de: <https://www.euskadi.eus/web01-apudalma/es/t64amVisorWar/t64aIndicadores.jsp?language=0>

Zumarragako Udala (2025). *Zumarragako jenderik gabeko etxebizitzaren analisia. Análisis sobre las viviendas deshabitadas en Zumarraga*. Ayuntamiento de Zumarraga.

Zumarragako udala (s.f.). *Servicios sociales de Zumarraga. Guía de prestaciones y servicios*. Zumarragako udala.

ANEXO I

Tabla 1. Distribución de la población mayor de 65 años por barrios.

CALLE	Nº habitantes mayores de 65 años
AGINAGA AUZOA	11
ANGEL CRUZ JAKA AUZU	3
ANTONINO ORAA KALEA	59
ANTXIÑE HIRIBIDEA	47
ARGIXAO AUZOA	37
ARTIZ AUZOA	75
BELOKI HIRIBIDEA	34
BIDAURRETA AUZUNEA	3
BIDEZAR KALEA	117
BUSKA SAGASTIZABAL	117
EITZA BERRI	5
ELGARRESTAMENDI KALEA	56
ELIZKALEA	166
ESTEBAN ORBEGOZO IBI	102
ETXEBERRI AUZOA	36
EUSKADI ENPARANTZA	9
EUSKALERRIA HIRIBIDEA	27
GELTOKIEN ENPARANTZA	2
HIRI LORATEGIA	23
IÑAKI LINAZASORO AUZOA	4
IÑIGO DE LOIOLA KALEA	14
IPAR HAIZEA AUZOA	42
IPARRAGIRRE HIRIBIDE	82
ISLAS FILIPINAS KALEA	12
IZAZPI AUZOA	64
JAI-ALAI KALEA	21
JOSE M. BUSCA ISUSI	28
JOXE M. BARANDIARAN	14
KALEBARREN	25
LEGAZPI AUZUNEA	37
LEGAZPI KALEA	71
LETURIATARREN ENPARA	154
NAFARROA ENPARANTZA	29

OKENDO KALEA	35
PIEDAD KALEA	107
SAKABANATUAK	65
SAN GREGORIO KALEA	132
SAN ISIDRO KALEA	67
SEKUNDINO ESNAOLA	163
SORALUZE KALEA	25
TXURRUKA KALEA	76
URDANETA HIRIBIDEA	109
UROLA KALEA	58
URTUBI AUZOA	11
ZELAI-ARIZTI PARKEA	5

Fuente: Ayuntamiento de Zumarraga (2024)



bizipoz

Nagusi izatearen **poztasuna** | La **alegría** de envejecer