



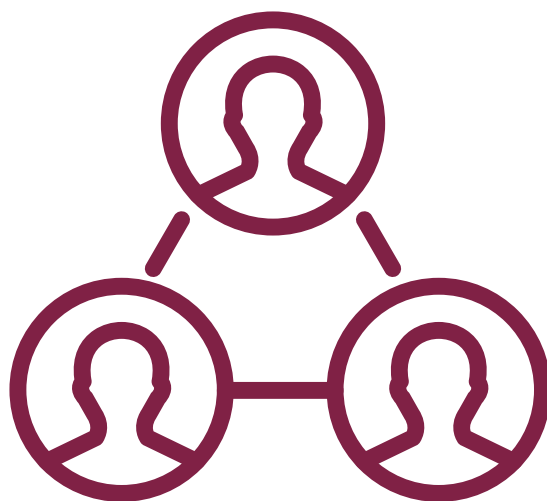
MANIFIESTO

Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza

—— 17 de octubre 2021 ——

Nuestras entidades

Accem • Adhara Toledo • Fundación Acción Contra el Hambre • Asociación Vecinal Alcántara • Asamblea de Cooperación por la Paz • Fundación Atenea • ASAYMA • ASIEM • Asociación Aurelio de León • Fundación Balía • Cáritas Castilla-La Mancha • Fundación CEPAIM • Fundación CERES • Colabora Asociación • Fundación Cruz Blanca • Asociación Entre todos • Colegio Trabajo Social • Confederación Asociaciones de Vecinos CLM • Cruz Roja CLM • Enlace Empleo • Fundación Esplai • Fundación provincial contra las Toxicomanías • Gades • GeoAlternativa • Asociación Guada Acoge • Grupo cinco Cuenca • Fundación Hogar SÍ • Horuelo • In Género • IFAD España • Asociación In-situ social • Asociación Intermediación • Asociación Iniciativas por el Empleo CLM • Asociación Laborvalía • Llanero Solidario • Asociación Llere • Movimiento por la paz • Obra social Margarita Naseau • Medicus Mundi • Asociación Padeia • Asociación de Mujeres Opañel • ONCE • Asociación Prettox • Provivienda • SAFA • Fundación Secretariado Gitano • Asociación Vecinal El Tajo • Asociación TSIS • UNICEF • Asociación Utopía • Asociación Valdoco • Asociación Vasija • Plena Inclusión CLM • Asociación Pro Salud Mental Vivir • Asociación YMCA Toledo





INTRODUCCIÓN

Desde la EAPN-CLM llevamos una larga trayectoria de trabajo en la incidencia pública sobre aquellas situaciones de desigualdad que afectan a las personas afectadas por la pobreza y exclusión. Nuestra labor es facilitar espacios donde las personas con menos oportunidades puedan expresar sus necesidades, demandas y propuestas.

Hace ya 13 años que pusimos en marcha una estrategia de capacitación para el empoderamiento y fomento de la participación social de personas con experiencia en pobreza, para que ellas mismas puedan reflexionar sobre las causas estructurales que les conducen a los laberintos de la pobreza y la exclusión, y proponer propuestas para mitigar o prevenir estas situaciones. Esta experiencia se ha trasladado al plano nacional y europeo, ya anualmente, representantes estos grupos de toda Europa se reúnen en Bruselas con decisores públicos para trasladar las iniciativas y propuestas que han trabajado durante todo el año en sus países.

Una de estas acciones de empoderamiento, son las reuniones provinciales con participantes de proyectos de inclusión social de la región, donde se generan espacios de intercambio de opiniones y propuestas sobre las estrategias de la intervención social. Además de estas reuniones provinciales, nace el grupo de participación permanente con personas con experiencia en pobreza y / o vulnerabilidad social en 2016, ampliándose en la actualidad a dos grupos de participación permanentes.

Estos grupos sirven de altavoz para las personas, en los que pueden empoderarse a nivel individual y como grupo, y les permite acceder a circuitos de participación social que no siempre son fáciles de transitar desde su posición.



INTRODUCCIÓN

Además, debaten y reflexionan sobre los temas que eligen lxs componentes, ya que alienta a que sean autogestionados y no coaccionados. A lo largo del 2020 y 2021, y motivado por un proceso de confluencia de una gran demanda de apoyos sociales de la ciudadanía, junto con un repliegue y digitalización de servicios públicos a través de servicios on-line, se ha trabajado la relación ciudadano y administraciones como tema central.

De este modo, hemos constatado una dejadez manifiesta en la atención a los derechos de las personas usuarias de las Administraciones, que hacen uso de su posición privilegiada para que sus derechos prevalezcan sobre los derechos de las personas administradas, limitando sus oportunidades y extralimitando su papel y función de servicio público, que de la mano de un uso exclusivo de medios digitales, deja a buena parte de la ciudadanía en situación de indefensión respecto al ejercicio de su derechos.

Con el fin de generar propuestas de cambio en el ámbito de la denominada Violencia Administrativa, llamada así por el sentimiento que genera sobre las personas que la sufren, y especialmente aquellas con menos recursos que ven imposibilitada su relación con las administraciones, se celebró el XII Encuentro Autonómico Participación de EAPN-CLM desarrollado en Ciudad Real, al que acudieron más de 80 personas con experiencia en pobreza.

El Encuentro trató de profundizar en el conocimiento, percepciones y experiencias de los participantes de proyectos sociales de toda Castilla – La Mancha en relación con las situaciones de violencia administrativa en cinco ámbitos diferentes: prestaciones sociales, educación, sanidad, vivienda y justicia.



INTRODUCCIÓN

Del trabajo conjunto de estas personas, surgieron una serie de propuestas que tratan de abordar las problemáticas de los mencionados ámbitos surgidas de la experiencia de las personas participantes. Las cuales se concretan en el siguiente manifiesto.



PROBLEMÁTICAS



Generales

- La tramitación online se está priorizando frente a la atención presencial, esta situación es un obstáculo para aquellas personas y familias que no pueden acceder a una digitalización plena (disponibilidad de móviles, de ordenadores, desconocimiento de los trámites online, y/o falta de recursos económicos para costear datos móviles, wifi, etc.).
- En el ámbito rural debe haber también una atención presencial de la Administración, para poder cumplir con el principio de igualdad de toda la ciudadanía.
- Necesidad urgente de acortar los plazos para resolver quejas, reclamaciones, sugerencias, recursos, etc... y eliminar el silencio administrativo que causa indefensión e incertidumbre.
- Los administrados y las administradas estamos en clara desventaja cuando se demanda a la Administración Pública. La complejidad de los trámites y los tiempos que requieren, hacen que la gran mayoría abandona las reclamaciones por motivos económicos.



PROPUESTAS



Generales

- Crear unidades móviles para que el ámbito rural tenga esa atención presencial de la administración y que los ayuntamientos de los entornos rurales puedan actuar como ventanilla única para el registro de cualquier trámite.
- Que todos los servicios públicos vuelvan a la atención presencial.
- Contestar las reclamaciones de cualquier ámbito de la administración en un plazo no superior a 15 días desde la recepción de dicha reclamación y eliminar el silencio administrativo que causa indefensión.
- Justicia Gratuita para litigar contra la Administración en todos los ámbitos.





PROBLEMÁTICAS



Educación

- A las familias/alumnos/alumnas y/o tutores y tutoras legales nos cuesta entender cuáles son las consecuencias de un silencio administrativo con resultado positivo o negativo, sabemos que la Ley está para todos, pero creemos que no nos pueden exigir conocer toda la legislación, pues no somos abogados, solo usuarios de servicios con derechos y obligaciones.
- Las situaciones de dificultad de aprendizaje y de acoso hacia los niños y niñas crean desgaste y secuelas en las personas que sufren estas situaciones y a su vez crea indefensión y desgaste psicológico a la familia afectada o tutores legales.
- La homologación educativa es una de las necesidades más importantes entre las personas migrantes ya que si estas homologaciones no pueden acceder a más formación o trabajo cualificado.
- Debemos garantizar el "Derecho de Indemnidad" de las familias/alumnos y alumnas.
- Cuando las familias y / o tutores y tutoras legales y los profesionales del centro educativo entran en conflicto quien media son los Servicios de Inspección, precisando una mediación externa, ajena a conflictos de intereses y corporativismo.



PROPUESTAS



Educación

- Que se cumpla la normativa administrativa en cuanto a los plazos.
- Más formación y reciclaje para el equipo educativo, ante situaciones de acoso, diversidad y dificultad de aprendizaje para que el alumnado, las familias y/o tutores y tutoras legales se sientan escuchadas, acompañadas y protegidas por las instituciones educativas.
- Agilización en los procesos de homologación de títulos y cumplimiento de los plazos en este trámite.
- Garantizar el Derecho de Indemnidad. La Administración Educativa debe velar que tanto los usuarios y usuarias cuando reclamen sus derechos, así como profesionales que visibilizan el incumplimiento de ley, no sufran represalias a posteriori.
- Desarrollar con carácter experimental un sistema de mediación entre Administración, familias / tutores y tutoras legales/alumnos y alumnas.





PROBLEMÁTICAS



Sanidad

- Hay que evitar los errores administrativos derivados de una gestión deficiente de los historiales médicos y el cruce de datos entre los diferentes profesionales y estamentos sanitarios.
- La atención sanitaria es lenta y esta perjudica al paciente que no puede tener el acceso a la atención que requiere.





PROPUESTAS



Sanidad

- Mejorar la historia clínica digital para que sea igualitaria y completa
- Que las personas puedan tener acceso a una segunda opinión médica dentro del sistema público de salud que sea de la misma especialidad, contestando a la persona en tiempo y forma adecuados.
- Mejorar el aplicativo informático interno del SESCOAM para que esté coordinado con todas las unidades del Servicio de Salud.
- Dotar de personal administrativo para agilizar trámites y asegurar la atención presencial y online.
- Mejorar los servicios de auto cita y que las agendas de atención primaria estén abiertas siempre, aunque la cita sea a largo plazo.
- Incrementar el personal de atención primaria.





PROBLEMÁTICAS



Justicia

- El turno de oficio judicial es muy débil y puede incidir en una atención deficiente para la defensa de las personas con pocos recursos.
- Procesos judiciales excesivamente largos que merman la posibilidad de demanda de las personas con menos recursos.
- Corporativismo para tapar y diluir quejas y reclamaciones sobre violencia administrativa.



PROPUESTAS



Justicia

- Se solicita la existencia de un registro oficial de reclamaciones dentro de las administraciones de justicia para que las personas, la sociedad y la propia administración pueda hacer seguimiento de las mismas. Además, este servicio debe estar claramente indicado, fácilmente accesible y con obligación de contestar a las personas.
- Las reclamaciones deberían estar supervisadas por un organismo externo a la propia administración afectada.
- Reforzar el turno de oficio para mejorar la cobertura y atención a las personas con menores recursos.
- Que existan plazos de obligado cumplimiento para los procedimientos y procesos, que además estos puedan ser reclamados con consecuencias directas sobre los responsables de las dilaciones.
- Se debería dar información directa a los afectados y afectadas sobre el progreso de los expedientes judiciales.





PROBLEMÁTICAS



Vivienda

- Ante trámites en los cuales se solicitan datos económicos, sociales o familiares, debería observarse la situación actual, evitando retrotraerse a años anteriores. Las situaciones personales pueden ser inestables y cambiar rápidamente y los requisitos que no se cumplían en años anteriores, pueden ser los actuales.
- La Administración puede retrasarse sin consecuencias en la resolución de tramitaciones y pagos de ciertas ayudas perjudicando al solicitante.
- Es incongruente que para el pago de alquileres, legalmente se tengan en cuenta el pago en metálico a través de recibís, pero para justificar ayudas públicas no sirvan como prueba de pago.
- En la actualidad, mucha ciudadanía desconoce los recursos en materia de vivienda.



PROPUESTAS



Vivienda

- Contemplar el informe social y que éste pueda suplir el requisito de renta.
- Establecer una convocatoria de ayudas al alquiler para personas en situación de vulnerabilidad económica, sin que se exija un mínimo de ingresos.
- Cumplir los plazos que se establezcan en la convocatoria.
- Poder admitir el pago en metálico a través de un recibo y que la administración compruebe de oficio con la agencia tributaria, que ese contrato está de alta.
- Difundir y visibilizar los recursos de vivienda, mediante unidades específicas de información y acompañamiento. Especialmente con aquellos colectivos más vulnerables.
- En cuanto a pagos hipotecarios mensuales, cuando el individuo tenga asignada una ayuda estatal para efectuar el pago y ésta se demore, que sea el banco quien asuma ese retraso, reteniendo la deuda al hipotecado sin incrementar los intereses hasta que la ayuda se haga efectiva.



PROBLEMÁTICAS



Prestaciones

- Los formularios de algunas solicitudes están en un lenguaje muy técnico que no toda la ciudadanía entiende.
- Hay personal técnico de la JCCM o de servicios sociales que desconocen ciertos recursos o prestaciones.
- Algunos requisitos para acceder a las prestaciones sociales, como el empadronamiento, limita que esta pueda resolverse de manera correcta.
- Actualmente existe una demora en la resolución de ciertas prestaciones como la ayuda a familia numerosa, emergencia social etc...





PROPUESTAS



Prestaciones

- Crear formularios de lectura fácil y acompañamiento a rellenarlos cuando así lo soliciten las personas.
- Cuando se generan nuevos recursos, ayudas y prestaciones, los equipos de servicios sociales deberían estar formados de antemano en las posibilidades y gestiones de estas, además se debe prevenir la posible “avalancha” de peticiones, apoyando con más personal y más recursos, tanto en su solicitud como en su tramitación.
- Los trámites, especialmente en las prestaciones sociales, deben reducir su burocracia para que sean más ágiles y efectivos.
- Tener en cuenta el informe social como requisito para acceder a las prestaciones sociales.
- El sistema de citas previas debe mejorarse e incrementar el personal de atención, para que se reduzcan los tiempos de espera.
- Facilitar que las personas tengan siempre información sobre en qué punto está la situación de sus trámites, con accesibilidad a los mismos en todo momento y transparencia sobre la resolución.

ESTOS DERECHOS ESTÁN LEGISLADOS EN LAS SIGUIENTES NORMATIVAS



Prestaciones

- Este derecho se reconoce en el artículo 105.c de la Constitución Española
- El procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia del interesado.
- El derecho que regula la responsabilidad de tramitación es el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 10/2001, de 22 de noviembre, de adecuación de Procedimientos Administrativos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de cesión de datos personales.



Educación

- El Decreto 85/2018 por el que se regula la inclusión educativa del alumnado en la comunidad de Castilla La Mancha.



Sanidad

- Artículo 43 de nuestra Constitución se reconoce el derecho a la protección de la salud
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad

ESTOS DERECHOS ESTÁN LEGISLADOS EN LAS SIGUIENTES NORMATIVAS

- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Decreto 24/2011, de 12/04/2011 Consejería de Salud y Bienestar Social.
- Orden de 09/02/2016, de la Consejería de Sanidad, de acceso universal a la atención sanitaria en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2016/1920].



Justicia

- Ley 15/2003, de 26 de mayo reguladora del régimen retributivo de las carreras judicial y fiscal.
- Ley 3/2020, de 18 de septiembre, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 2/2020, de 27 de julio, por la que se modifica el artículo 324 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.



Vivienda

- En el programa de ayudas al alquiler de CLM 2018-2021.
- Ley 3/2017 en materia de gestión y organización de la Administración y otras medidas administrativas.

ESTOS DERECHOS ESTÁN LEGISLADOS EN LAS SIGUIENTES NORMATIVAS

- Ley 7/2012 se estableció una limitación de carácter general: los pagos en efectivo correspondientes a cualquier operación a partir de 2.500 euros deberán hacerse por transferencia. Por lo tanto, siempre que el pago no supere esta cantidad se estará actuando correctamente.



Prestaciones

- Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Ley 10/2001, de 22 de noviembre, de adecuación de Procedimientos Administrativos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de cesión de datos personales.

“Somos mucho más fuertes cuando nos tendemos la mano y no cuando nos atacamos (...) y juntos derribamos los poderosos muros de la injusticia”. Cynthia McKinney, activista pro-derechos humanos.



Avenida General Villalba S/N Pabellon 8, 45003 Toledo
925 25 79 21



<https://eapn-clm.org/>



EAPNclm



EAPNclm



EAPN Castilla-La Mancha



_eapnclm



EAPN Castilla La Mancha