

LA VIOLENCIA ADMINISTRATIVA

Problemáticas y propuestas



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



VIOLENCIA
ADMINISTRATIVA



Desde la EAPN-CLM llevamos una larga trayectoria de trabajo en la **incidencia pública** ante aquellas situaciones de **desigualdad** que recaen sobre 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.

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.

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.

Por lo tanto, describimos el problema de la **violencia administrativa** como una **distribución desigual de poder entre la Administración y los/as administrados/as**, haciendo la primera uso de su posición privilegiada para **vulnerar derechos** de los segundos como consecuencia de su dificultad para cumplir con los deberes y funciones de servicio público para los que fue creada y encomendada, propiciando desigualdad en el ejercicio de los derechos y obligaciones de la ciudadanía

Con el fin de generar **propuestas** de cambio en el ámbito de la denominada Violencia Administrativa, 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.

Del trabajo conjunto de estas personas, surgieron una **serie de propuestas** que tratan de abordar problemáticas de diferentes ámbitos.



Problemáticas a nivel general

A nivel general, las principales problemáticas que se han encontrado dentro del grupo de personas participantes están relacionadas con la **actual priorización de las tramitaciones online dejando a un lado las citas presenciales**, por lo que muchas personas no cuentan con posibilidades de acceder a dichos trámites por **falta de recursos o no poseer las habilidades necesarias para ello**, así como plazos excesivamente largos en el tiempo.



Propuestas

- **Crear unidades móviles para la administración y ventanillas únicas** en los ayuntamientos dentro del entorno rural.
- **Presencialidad de todos los servicios públicos.**
- **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.



Problemáticas Justicia

Por otro lado, los participantes demandaron soluciones ante dificultades encontradas en el ámbito de la justicia, como, por ejemplo, la **debilidad del turno de oficio judicial** para la defensa de personas con escasez de recursos, procesos judiciales excesivamente largos que merman las posibilidades demandas de dichas personas y corporativismo para tapar y diluir quejas y reclamaciones sobre la propia violencia administrativa.



Propuestas

- Poner en marcha 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 éstas.
- **Supervisión de las reclamaciones por un organismo externo** a la propia administración afectada.
- **Reforzar el turno de oficio** para mejorar la atención a las personas.
- **Plazos de obligado cumplimiento** para agilizar trámites.
- Dar información directa a la población afectada sobre el progreso de los procesos judiciales.



Problemáticas vivienda

También, se puso de manifiesto dificultades en relación con este campo, tales como los que tienen que ver con la solicitud de datos económicos y sociofamiliares en exceso, no fijándose en la situación actual de las personas y si en la de años atrás. **Retrasos injustificados por parte de la administración** en cuanto a trámites y pagos de ciertas ayudas, así como la incongruencia de la legalidad del pago de alquileres en lo que se refiere al pago en metálico, además del **desconocimiento** que existe en cuanto a **recursos en materia de vivienda**.



Propuestas

- **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 de resolución** establecidos en las convocatorias.
- Poder admitir el pago en metálico a través de un recibí y que la administración compruebe de oficio con la agencia tributaria.
- **Difundir y visibilizar los recursos de vivienda**.
- 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 educación

Por lo que se refiere a dicho ámbito, se han encontrado diferentes dificultades relacionadas con el ya nombrado **silencio administrativo** que se genera por parte de la administración y que crea en las familias y el propio alumnado una falta de entendimiento. A su vez existen **situaciones de dificultad de aprendizajes** y acoso que generan **desgaste psicológico** tanto en las personas que lo sufren, como en sus familiares. También se encuentran dificultades en cuanto a las homologaciones de títulos con respecto a las personas migrantes.



Propuestas

- **Cumplimiento de plazos en cuanto a la normativa administrativa**, máximo quince días.
- **Formación y reciclaje del equipo educativo** con el fin de cubrir las necesidades del alumnado y familiares.
- **Agilización en los procesos de homologación de títulos y cumplimiento de plazos.**
- **Garantizar el “derecho de indemnidad”** de familias y alumnado. 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

En referencia a este ámbito, se han presentado **problemas ligados a errores administrativos derivados de una gestión deficiente de historiales médicos** y cruces de datos entre profesionales, así como una **atención sanitaria lenta** que no cubre las necesidades de los pacientes.



Propuestas

- **Mejorar la historia clínica digital** para que sea igualitaria y completa
- **Mejorar el aplicativo informático interno del SESCAM** para que esté coordinado con todas las unidades del Servicio de Salud
- Dotar de **personal administrativo para agilizar trámites** y asegurar la atención
- **Incrementar** el personal de **atención primaria**
- Mejorar los servicios de auto cita



Problemáticas prestaciones sociales

Por último, también fueron señalados algunos problemas sobre la solicitud y trámite de prestaciones sociales, como la **tecnicidad del lenguaje de los formularios que no toda la ciudadanía entiende**, así como las **dificultades ante el cumplimiento de requisitos, como por ejemplo el del empadronamiento**, para poder acceder a ellas. Por parte de algunos técnic@s de las administraciones, hay cierto desconocimiento en cuanto a algunas prestaciones, además de la demora en las resoluciones que nuevamente vuelve a aparecer en esta cuestión.



Propuestas

- **Crear formularios de lectura fácil** y acompañamiento a rellenarlos cuando así lo soliciten las personas.
- **Formar a los equipos técnicos de servicios sociales** ante la existencia de nuevas prestaciones, así como en su gestión.
- **Reducir la burocracia de los trámites de las prestaciones**, tratando de agilizar el proceso.
- Tener en cuenta el **informe social como requisito para acceder a las prestaciones** sociales y crear una ventanilla única.
- **Mejorar el servicio de citas previas** e incrementar su personal
- 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.



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

 eapnclm