

PROYECTOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL 2021

Participación de personas usuarias

Castilla La Mancha

EAPN

Área de participación social EAPN-CLM

Este documento recoge las aportaciones y valoraciones de personas participantes en programas y proyectos de inclusión social y empleo desarrollados por entidades sociales y ayuntamientos en el marco de la Orden de Integración Social cofinanciada por FSE en la anualidad 2021.

Autora: Adelina Román

Colabora: Andrea de la Torre

Coordina: Raúl del Viso

Dirige: Carlos Susías

Contenido

1.- INTRODUCCIÓN.	4
2.- OBJETIVOS.	6
3.- METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES:	7
4.- RESULTADOS 1. LA VULNERABILIDAD.	12
4.1: PERFIL.	12
4.2.- ENTRADA A LA EXCLUSIÓN Y / O VULNERABILIDAD.	16
CAUSAS Y CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS EN LA EXCLUSIÓN.	19
4.3.- SITUACIÓN LABORAL.	20
4.4.- VIVIENDA.	23
LA VIVIENDA EN EL ENTORNO RURAL.	24
4.5.- SALUD.	26
4.6.- REDES SOCIALES Y DE APOYO.	27
4.7.- PARTICIPACIÓN POLÍTICA.	29
4.8.- SISTEMA DE AYUDAS.	31
4.8.1.- RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN.	32
4.8.2.- AYUDAS PÚBLICAS. IMV Y OTRAS.	34
4.9.- SATISFACCIÓN.	35
5.- RESULTADOS 2. ENTIDADES Y PROYECTOS.	37
5.1.- ACCESO Y TRAYECTORIA.	37
5.2.- ACTIVIDADES REALIZADAS Y METODOLOGÍAS.	39
5.3.- PARTICIPACIÓN, SATISFACCIÓN Y RESULTADOS.	42
5.4.- PROPUESTAS CONCRETAS PARA PROYECTOS SOCIALES.	46
6.- REUNIÓN PERSONAL TÉCNICO.	47
EL CIRCUITO DE LA EXCLUSIÓN.	48

ESCASEZ DE RECURSOS.....	50
7.- CORTES DE CASTILLA LA MANCHA.....	52
8.- CONCLUSIONES.....	52
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	55

Castilla La Mancha

EA

PN

1.- INTRODUCCIÓN.

La Red de Lucha Contra la Pobreza y Exclusión social en CLM (EAPN-CLM) viene desarrollando un trabajo de investigación social desde el año 2007, donde se exponen la opinión de las personas en los proyectos de inclusión social de los que son parte.

El resultado y producto final de esta investigación es el presente informe, a modo de termómetro de las políticas públicas en materia social y que se tiene muy en consideración por parte de la Administración Pública.

La realización de este estudio permite evaluar de manera periódica los proyectos de inserción social, que no solo sirve para hacer una “foto fija” de la realidad sino y sobre todo, poner de manifiesto la evolución y resultados de las personas participantes de estos proyectos, así como la adaptación de estos, en base a la realidad contada por l@s propios beneficiari@s de los proyectos de integración social.

La gobernanza, como factor indispensable e irrenunciable en el análisis y soluciones de los factores de la exclusión social es algo por lo que apuesta no solo la EAPN sino que a nivel europeo, la agenda 2030 manifiesta en su objetivo número 17 nos plantea que la reducción de la pobreza es responsabilidad de tod@s los actores de acuerdo con las acciones que se realicen para ello¹. además, tal como se plantea en la agenda 2030, la consecución del objetivo 17 es fundamental para la consecución del resto de Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el marco europeo, cabe destacar el Consejo Europeo de Lisboa del año 2000, en el cual se alienta a propiciar nuevas formas de participación en la sociedad para promover la integración social². En el apartado número 33 del acuerdo del Consejo se hace referencia que, para la mejor comprensión de la exclusión social, es necesario el diálogo continuado e intercambio de información y nuevas prácticas.

Todo este marco lógico, se materializa a nivel nacional en la comisión para el diálogo civil con la plataforma del tercer sector³, además de otras regulaciones específicas en la materia, como el Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social (PNAIN)⁴ o la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza y Exclusión social (2019-2023)⁵.

¹ <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/agenda2030/index.htm>

² https://www.europarl.europa.eu/summits/lis1_es.htm

³ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-1044>

⁴ https://www.msocbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccionInclusionSocial_2013_2016.pdf

⁵ https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/noticias/1553262965_estrategia_prev_y_lucha_pobreza_2019-23.pdf
Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

Por último, a nivel regional encontramos la Estrategia contra la pobreza y la Desigualdad social de CLM (2017-2020)⁶, en la que se destaca como objetivo estratégico “Mejorar la participación, la colaboración y la coordinación de entidades e individuos implicados en la acción contra la pobreza y la desigualdad”.

Hace algunos años, las personas estaban clasificadas en ric@s o pobres, desarrollad@s o subdesarrollad@s debido a que los indicadores de pobreza estaban orientados única y exclusivamente a cuestiones de renta, pero nadie se preocupaba de las emociones, opiniones y sentimientos de las personas en vulnerabilidad y si con las estrategias de acceso a los servicios que se estaban llevando a cabo, se cubrían las necesidades de las personas.

En base al aprendizaje de los errores y a la preocupación por la consecución de los ODS, los poderes públicos apostaron por la gobernanza para la reducción de las desigualdades y la real y efectiva reducción de la pobreza. Por tanto, EAPN-CLM en colaboración con la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, en el marco de la convocatoria de ayudas desplegada por la Dirección General de Acción Social y Cooperación, con el apoyo de FSE para el desarrollo de proyectos de inclusión social del Sistema Público de Servicios Sociales, apuesta año tras año por la realización del presente estudio de investigación con el fin de poner en valor las opiniones de las personas más vulnerables de la región.

La participación social, no es solo una opción en la generación y movilización social a través de la conciencia colectiva, sino que es un derecho y un elemento reconocido de todas las políticas públicas, pues es necesario que estas políticas en materia social estén orientadas a través de mecanismos que favorezcan la participación de la sociedad civil, especialmente, aquellas personas en situación de mayor vulnerabilidad.

Está demostrado que, para alcanzar la erradicación de la pobreza y el desarrollo inclusivo y justicia social, hay que fomentar la participación y gobernanza de las personas. Ya Maslow, teorizó sobre las necesidades humanas, teoría que se ha ido utilizando como base conceptual, cuando se administran los presupuestos económicos necesarios para desarrollar los planes de inclusión.



Ilustración 1: Pirámide Maslow.

⁶ <https://www.castillalamancha.es/gobierno/bienestarsocial/estructura/dgacsocco/actuaciones/estrategia-contra-la-pobreza-y-desigualdad-social-en-castilla-la-mancha-2017-2020>
Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

La participación ha encontrado su sitio en la política, en la comunidad y l@s individuos, en definitiva, de tener su espacio en la sociedad. Hoy en día, nadie tiene dudas de la importancia que supone tener voz dentro de una sociedad para hacer propuestas, una voz colectiva para un bien común, de la sociedad y de su Bienestar. La participación contribuye al fortalecimiento de la ciudadanía y de las buenas prácticas democráticas.

EAPN-CLM, como red de asociaciones tiene como misión, favorecer y generar espacios de debate en materia social entre las personas expertas en pobreza y l@s decisores polític@s, siendo este un aspecto de refuerzo y complemento de los procesos de inserción que viven, además de ser el garante de los derechos de las personas en pobreza y / o exclusión social de Castilla La Mancha.

Este trabajo se desarrolla a través de una metodología participativa y que consiste en el equilibrio de técnicas cualitativas, mediante grupos de discusión y técnicas cuantitativas, mediante la realización de cuestionarios. Esta metodología, aporta un criterio objetivo y fidedigno de la realidad social dibujada por las personas beneficiarias de proyectos sociales y que se aporta a las administraciones públicas para que sirva de apoyo técnico a tener en cuenta en la elaboración de las políticas sociales que afectan en mayor medida a las personas más vulnerables.

2.- OBJETIVOS.

El objetivo final de este estudio es: evaluar las políticas de inclusión social por parte de las personas beneficiarias de las mismas, generando propuestas sociales y políticas que mejoren su orientación e impacto. Para ello, solicitamos información a través de encuestas, grupos de discusión y espacios de reflexión compartida, donde incorporamos también la visión de los profesionales.

En paralelo, y a solicitud de los cuadros profesionales, se desarrollan acciones formativas para mejorar las capacidades profesionales en diversas áreas de intervención, como es la V y VI edición del curso de Fomento del Empoderamiento de las personas en sus itinerarios de inclusión social y el II y III básico de inserción socio laboral con colectivos vulnerables.

Estos objetivos se subdividen en los siguientes:

- Evaluar las necesidades y expectativas de las personas beneficiarias de proyectos de inclusión social respecto a los servicios públicos que reciben.
- Mostrar públicamente las necesidades y demandas de las personas beneficiarias de los proyectos de inclusión social ante decisores políticos.
- Capacitar a los cuadros profesionales en estrategias y fórmulas de empoderamiento de beneficiarios de proyectos de inclusión social.

3.- METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES:

El diseño metodológico es similar al de años anteriores ya que la metodología participativa es la imperante en el sistema de trabajo de la red, con independencia al tipo de estudio o trabajo que se presente.

La gran dificultad que se ha encontrado el proyecto ha sido la de sobreponerse al retraso en la resolución de la convocatoria, se ha concentrado la mayor parte del trabajo de campo en el segundo semestre del año hasta el mes de noviembre, ya que la actividad de las organizaciones ha ido pareja a la puesta en marcha de los proyectos a mediados de año, de modo que ha habido que condensar el análisis del estudio y producción del informe final en el mes de diciembre.

El trabajo se orienta a la valoración subjetiva de las personas participantes de proyectos de intervención social de la región que relaciona aspectos objetivos de las vivencias de las personas y su posicionamiento en el escalón de la escalera de la participación de Roger Hart⁷ en relación con la participación de las personas en las actividades y proyectos en los que se encuentran.

Este estudio se estructura en dos partes complementarias.

1. Fase cuantitativa: compuesta por cuestionarios aplicados a una muestra representativa de 112 personas beneficiarias de proyectos sociales de la región, en formato digital y físico. La difusión del cuestionario es a través de convocatorias por correo electrónico tanto a entidades sociales como a servicios sociales, de manera aleatoria. La participación por territorio es la siguiente.

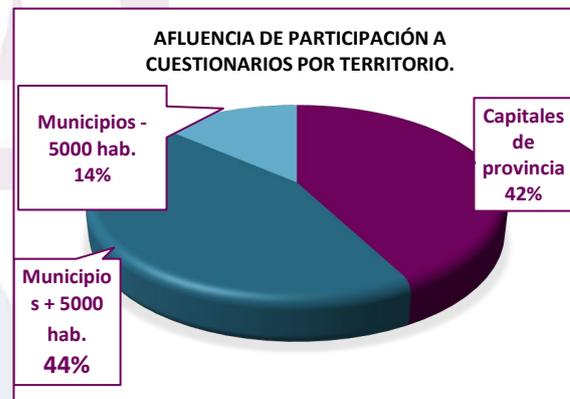


Ilustración 2: afluencia de cuestionarios por territorio

El cuestionario indaga sobre la opinión y los resultados de los proyectos en los que participan los usuarios / as de estos, a través de 47 preguntas, divididas en 5 secciones con 59 variables. Las preguntas son cerradas a excepción de dos que se dejan para respuesta abierta. Las secciones son las siguientes:

- Datos de la persona entrevistada y del proyecto.
- Características de identificación.
- Situación económico social.

⁷ <https://scholar.google.es/citations?user=CPLlgegAAAAJ&hl=es>

Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 "El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social", desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

- Itinerarios en servicios sociales.
- Organización y gestión del proyecto en el que participa o servicio al que acude.

Los datos son analizados con el software SPSS Statistics.

2. Fase cualitativa: compuesta por 13 grupos de discusión, uno en cada capital de provincia y dos grupos en dos zonas rurales de la provincia de Toledo y de Ciudad Real, en dos fases (agosto y noviembre), las fechas son las siguientes:

- Tomelloso: 5 de agosto.
- Cuenca: 2 de septiembre.
- Ciudad Real: 5 de septiembre.
- Guadalajara: 7 de septiembre.
- Talavera de la Reina: 20 de septiembre.
- Albacete: 21 de septiembre.
- Tomelloso: 4 de noviembre.
- Albacete: 8 de noviembre.
- Ciudad Real: 10 de noviembre.
- Talavera de la Reina: 11 de noviembre.
- Toledo: 12 de noviembre.
- Guadalajara: 15 de noviembre.
- Cuenca: 16 de noviembre.

El grupo de Toledo de la primera fase, estaba previsto hacerlo el día 8 de septiembre, pero las personas que iban a acudir al mismo habían dado positivo por COVID19 por lo que tuvieron que someterse a cuarentena.

En total, han asistido 102 personas.

Estos grupos se llevan a cabo con personas que forman parte de proyectos de la intervención social de CLM, tanto los que se ejecutan por parte de entidades sociales como por parte de servicios sociales.

En estos grupos, se debaten y dialogan sobre las experiencias de las personas beneficiarias de proyectos sociales. Se trata de poner de manifiesto qué condicionantes estructurales son los que han contribuido para formar parte de los procesos de exclusión en los que se ven inmersos.

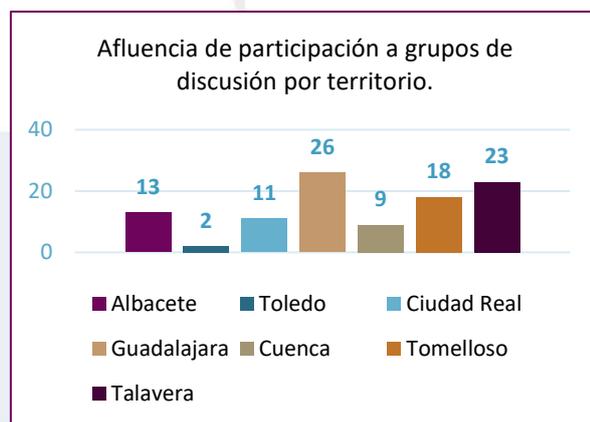


Ilustración 3: afluencia participación a grupos.

El objetivo de la técnica del “grupo de discusión” consiste en generar conciencia colectiva a través del intercambio de experiencias con el fin de unificar criterios que sirvan de base para la investigación que se presenta.

“Normalmente ante una decisión de dos personas con ideas opuestas, tenderán a enfrentarse y a defender ferozmente sus ideas, poniendo como objetivo, convencer, ganar o a lo sumo, llegar a un punto medio. El objetivo del pensamiento colectivo es construir, es decir, dos personas con ideas diferentes ponen sus energías en construir algo. No se trata entonces de mi idea o de la tuya, son las dos ideas juntas las que darán un producto nuevo, que a priori, no conociéramos ni tú ni yo. Por eso es tan necesaria la escucha activa, en la que no solo estamos preparando la réplica que vamos a dar. El pensamiento colectivo, nace cuando entendemos que todas las opiniones, las nuestras y las diferentes, todas, son necesarias para generar la idea de consenso. Una idea que, tras su construcción, de forma indirecta, nos transforma. Ánimo, estamos aprendiendo, somos capaces de conseguirlo, solo necesitamos, tiempo”.

Participante anónimo 15M⁸

Son grupos anónimos y no guiados en el discurso, pero si semi dirigidos por una facilitadora de EAPN-CLM que pone de manifiesto los factores condicionantes de las personas participantes entre un territorio y otro para crear un consenso o propuestas concretas y unificadas.

Con el permiso de las personas asistentes a los grupos, estos fueron grabados y posteriormente transcritos para proceder al análisis con el programa QDA MINER lite.

También se ha realizado el encuentro regional de participación de CLM el día 15 de septiembre en Ciudad Real, cuya temática giró en torno a “Violencia Administrativa”.

Se crearon cuatro grupos temáticos para el abordaje del tema divididos en: violencia administrativa en el ámbito de educación y sanidad, justicia, vivienda y prestaciones sociales.

En este encuentro se realizó también una dinámica llamada “diálogo estructurado” en la cual se enfrentan, dialogan y consensuan posturas entre la sociedad civil y decisores políticos. Al encuentro acudieron más de 80 participantes, superando con creces en afluencia como en resultados y eficacia de la acción, a ediciones de años anteriores.

⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=8Ds7b3pboW4>

Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.



Ilustración 4: acto sensibilización.

El producto final de este encuentro es una batería de propuestas de mejora y actuación sobre violencia administrativa, en los ámbitos de trabajo que se han explicado anteriormente, propuestas entregadas en un manifiesto en las Cortes de CLM con



Ilustración 5: foto familia.

pobreza, el 17 de octubre, (se adjunta anexo). El acto tuvo lugar el día 18 de octubre con una afluencia de 60 personas aproximadamente.

motivo del Día
Internacional de
Erradicación de la

Además de la audiencia pública en las Cortes de CLM, tuvo lugar una reunión informal entre las y los decisores políticos y las personas con experiencia en pobreza y / o vulnerabilidad social, en la que se trató de manera más cercana la violencia administrativa, cómo ha afectado la pandemia a las personas más vulnerables y diversos temas de la política social de la región.

Este año, se han hecho más actividades debido al gran interés que ha despertado la violencia administrativa y que a priori no estaban agendadas, dos videos fórums en Albacete y en Tomelloso con el fin de sensibilizar sobre el tema y generar más propuestas de mejora.

Todas estas acciones han estado volcadas en las redes, materializándose en una campaña de sensibilización que se lanzó el 18 de noviembre cuyo objetivo fue visibilizar la violencia administrativa, es decir, poner sobre la mesa las trabas burocráticas con las que se encuentran las personas, sobre todo las que están en situación de vulnerabilidad social cuando acceden a diferentes trámites de las administraciones públicas.



De los procesos participativos que se llevan a cabo desde la red, se recogen resultados que no son solamente los expuestos en este informe, sino que además hay personas interesadas en seguir formando parte de las acciones y más concretamente de la labor de incidencia política que se hace.

Desde el año 2016, EAPN-CLM cuenta con un grupo de trabajo permanente para la participación de personas con experiencia en pobreza, en el que actualmente hay 8 miembros en activo y este año por primera vez se ha creado un segundo grupo en el que actualmente hay 4 miembros en activo, fruto de las reuniones provinciales que se han ido haciendo a lo largo de los años.

Estos grupos son agrupaciones de personas que han estado/están en situación de vulnerabilidad social que quieren ejercer sus derechos y deberes colaborando en la mejora de las políticas que les atañen a través de propuestas y acciones de difusión de estas. Se reúnen mensualmente para abordar temas de carácter social (vivienda, empleo, derechos del menor, etc.).

El grupo actualmente está trabajando de manera online dada la dispersión geográfica de los/las participantes y por la actual pandemia. Es un grupo de control y consultoría

de la propia red que asesora en materia de políticas públicas desde la perspectiva de las personas en vulnerabilidad. Eje transversal de las acciones de EAPN-CLM.

Finalmente, y haciendo referencia al tercer objetivo que se ha mencionado en el apartado de “objetivos”, se han realizado dos ediciones de cada curso de formación para profesionales de la intervención social sobre:

- El empoderamiento de las personas en sus itinerarios de inclusión. Con 60 alumn@s.
- Curso básico de inserción sociolaboral con colectivos vulnerables. Con 65 alumn@s.

Además, se ha creado la [ESCUELA DE PARTICIPACIÓN](#) con el objetivo de ser referentes en el ámbito de la participación y como base para crear el interés e información sobre los diferentes cursos de formación que se imparten.

Por último, se han creado diferentes acciones formativas multimedia, como son las charlas de aprendizaje, publicadas en la web de “escuela de participación” y vídeos cortos para las redes, retransmitidas a través de los canales de las redes sociales anteriormente mencionados.

4.- RESULTADOS 1. LA VULNERABILIDAD.

4.1: PERFIL.

El 56% de las personas que acuden a proyectos de inclusión y servicios sociales son mujeres, aunque el porcentaje de hombres se aproxima mucho al de las mujeres, el porcentaje de éstas sigue siendo ligeramente superior. La razón es posiblemente la crisis sanitaria y cómo ha afectado al desempleo, ya que años anteriores las personas más afectadas por la pérdida del empleo eran las mujeres, pero desde la crisis por la COVID 19 han sido numerosos los hombres que también se han visto afectados. El año anterior los porcentajes estaban más separados tal como muestra el gráfico del año 2020.

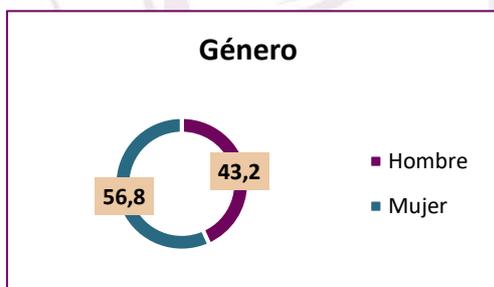


Ilustración 7: género 2021



Ilustración 6: género 2020

Estos datos no son sorprendentes, pues año tras año vemos que la exclusión y la vulnerabilidad social afecta en mayor medida a las mujeres, datos demostrados en todos los informes de participación, así como en el informe arope⁹, un 27,2% mujeres, frente al 25,6% de hombres.

Además, el principal problema que más afecta a las personas en vulnerabilidad sigue siendo el desempleo.

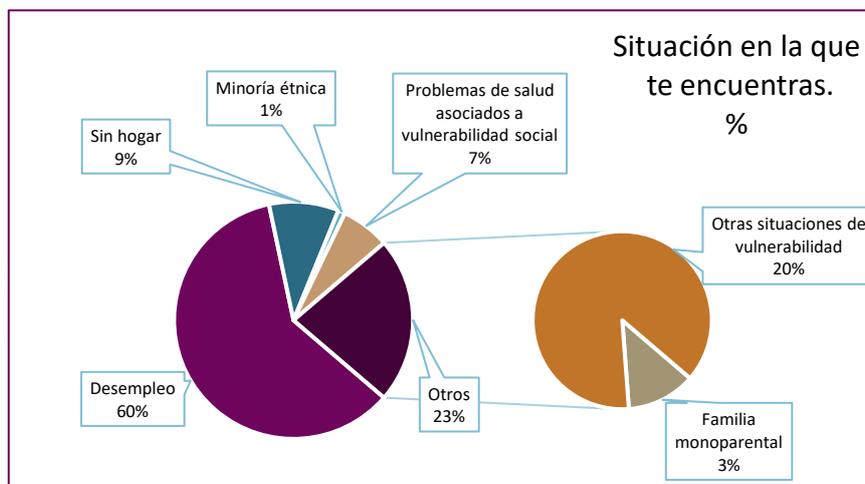


Ilustración 8: principal problema

“Seguimos haciendo mientras que miramos a ver qué podemos hacer. Bueno, yo monté... al tiempo, ya a los años, monté un bar-discoteca, pero llegó la pandemia. A mí la pandemia directamente, la inversión se había hecho, pues se fue al garete. Literal. me quedé casi sin nada, me quedé con el dinero, un poco de dinero que vienen siendo casi mil euros y con eso...”

La situación de la pandemia ha afectado en mayor medida a las personas en vulnerabilidad social y especialmente ha tocado al mercado de trabajo, siendo numerosos los casos en los que se ha perdido el empleo o al menos el empleo regulado y así se demuestra en el gráfico anterior, con el 60% de las personas encuestadas que tienen como principal problema el desempleo que afecta más a las mujeres (43) frente a los hombres, (casi la mitad), siguiendo otras situaciones de vulnerabilidad y de personas sin hogar, siendo los hombres los más afectados por este problema.

⁹ <https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/informe-ARPE-2021-contexto-nacional.pdf>
Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.



Ilustración 9: principal problema según género.

Además, la edad con más porcentaje de afectación es la comprendida entre los 26 a 45 años con un 44,4%. Datos similares a años anteriores.

Curiosamente, este grupo de edad es el grupo más apto para trabajar, el que mejores condiciones de salud tiene y el de más necesidad de trabajo al mismo tiempo, ya que suelen soportar cargas familiares y del hogar que el resto de los grupos se entiende que tienen en menor medida, salvo excepciones.

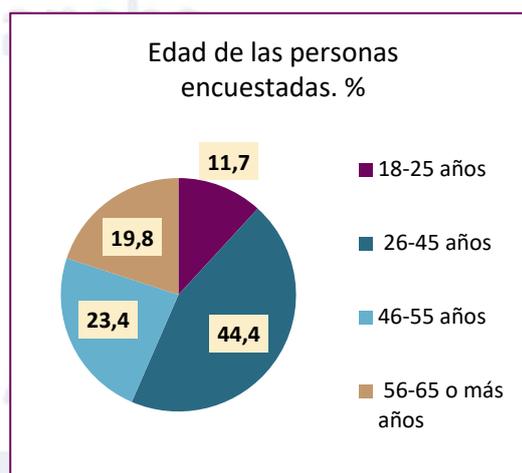


Ilustración 10: Edad 2021

“Si, por ejemplo mi caso, las mujeres sobre todo las mujeres cuando llegamos a cuarenta, cuarenta y dos, cuarenta y tres ya no hay trabajo, y yo creo que las mujeres a partir de cuarenta tienen más responsabilidad, unos chavales en casa, adolescentes que tienen que terminar sus estudios, por ejemplo un marido enfermo y hay veces que la mujer misma, tiene crónicas, tiene muchas enfermedades crónicas, que es mi caso... y no he tenido salida, buscarme la vida para sacar a su familia adelante, y eso es complicado, cuando tú te vas a una oferta de trabajo, la primera cosa que te preguntan es: “¿cuántos años tienes?””.

En cuanto al estado civil, el predominante, con casi la mitad de las personas encuestadas, 47,7%, son personas solteras y la mayoría son españolas, 82,6%.

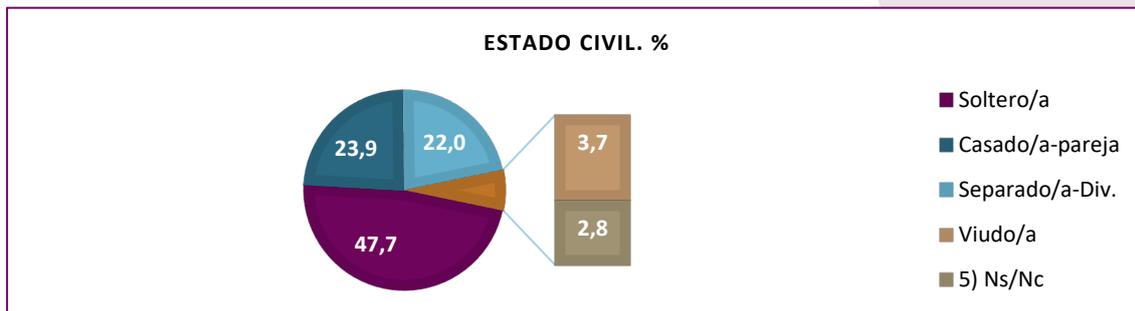


Ilustración 11: estado civil.

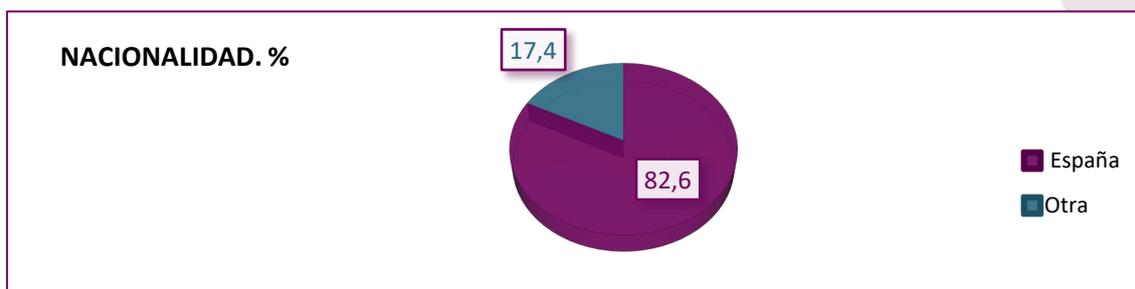


Ilustración 12: nacionalidad

Este año, según ha manifestado el personal técnico de las entidades sociales que se dedican de manera específica a inmigración, ha sido difícil la participación a los grupos de personas inmigrantes, debido a la entrada masiva de personas refugiadas y con condición de asilo, con dificultades en el idioma, por lo que los datos de las nacionalidades son sesgados. Tanto la encuesta como la participación a los grupos de discusión, dificulta la participación de personas con dificultades en el idioma español.

Por último, hay que señalar que el nivel de estudios de las personas tiende a ser bastante superior que hace 10 años, pues las personas con estudios secundarios y superiores ascienden a 60,3% (la suma de estudios secundarios y universitarios).

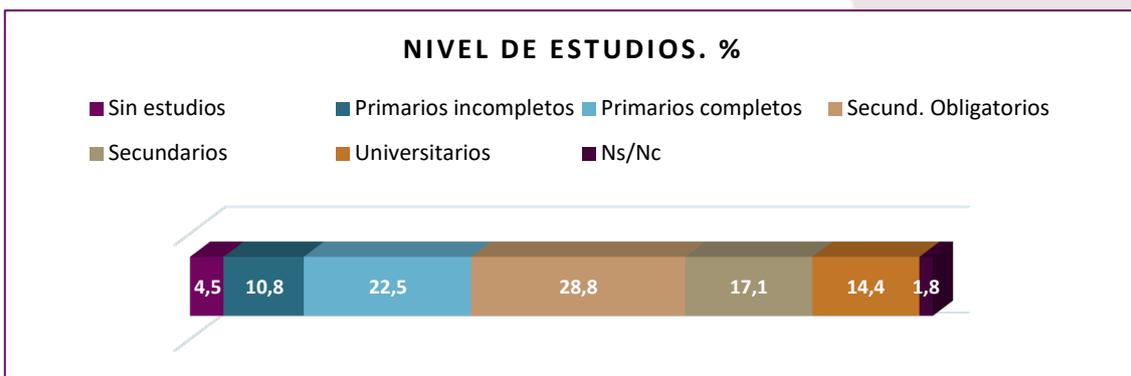


Ilustración 14: nivel de estudios 2021

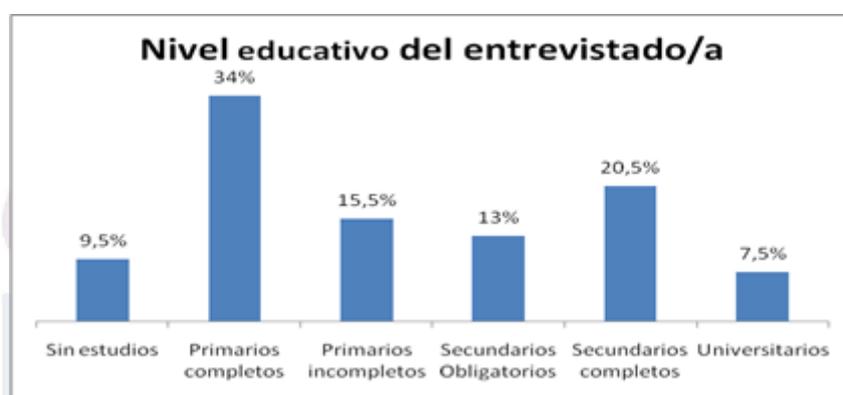


Ilustración 13: nivel de estudios 2011.

Aunque el estereotipo predominante es que las personas pobres o en vulnerabilidad social son personas sin estudios o muy poco formadas, los datos demuestran que esta premisa no es cierta, que cada vez hay más personas con estudios superiores o formación profesional que están en vulnerabilidad y/ o riesgo de pobreza.

4.2.- ENTRADA A LA EXCLUSIÓN Y / O VULNERABILIDAD.

La exclusión social está caracterizada por la ruptura de los vínculos sociales de una persona y la pérdida de derechos, pero tiene un carácter dinámico y no se define por una sola causa. En el diagrama de Pareto (ilustración número 17) se puede comprobar que aunque la causa principal de la entrada a la exclusión sea el factor laboral, todas las demás causas, suman y contribuyen al fomento de más exclusión.

Cuando se les pregunta a las personas sobre la exclusión y su proceso, la mayoría de las veces no se sabe contestar, porque realmente es difícil considerarse persona excluida por la cantidad de factores que envuelven a la exclusión: económicos, por el contexto espacial, vivienda, relacional, políticos, laborales, formativos y

sociosanitarios... y el caracterizarse en alguno de estos no quiere decir que se excluyan los demás, pues estos factores suelen estar acompañados unos de otros.

“Pues como le digo, respetando los puntos de vista de las personas de España, de sus diecisiete comunidades autónomas, es porque se viven diversas connotaciones desde el punto de vista social, de desarraigo social de la patria, de la situación en la cual se presenta la inmigración. Que ya sabemos que puede ser por violencia política, exclusión social, discriminación religiosa, discriminación sexual, en fin, hay una amalgama de situaciones, y porque llegamos aquí sin conocer absolutamente nadie, como la pluma en el aire”.

“Ah sí, me quedé observándola, pensé que iba a decir algo más. Bueno, yo en realidad me he sentido excluida, sí. No lo puedo esconder y lo he dicho en varias ocasiones. Entonces, de verdad que es muy es muy difícil la situación cuando uno no puede en realidad tener su espacio, tener como una vida más, más digna”.

“Podríamos decir que estamos en riesgo de pobreza o exclusión social solo por ser inmigrantes venezolanos y porque la mayoría de nuestra familia son mujeres y hombres jóvenes, como yo, así que bueno... en tema de vivienda no tengo mucho que decir, quizá bastante que pensar, analizar...”

“Em... en realidad, en muchos ámbitos me siento excluida”.

Pero principalmente, a pesar de que la mayoría de las personas que han formado parte del estudio se consideran en una situación difícil o vulnerable en un 76,4% frente a un 23,6%, cuyo principal factor de vulnerabilidad es el factor laboral, éstas no parecen sentirse excluidas. Por lo que se considera que la percepción de la exclusión tiene una connotación subjetiva, de la propia percepción de la persona.



Ilustración 15: situación de vulnerabilidad

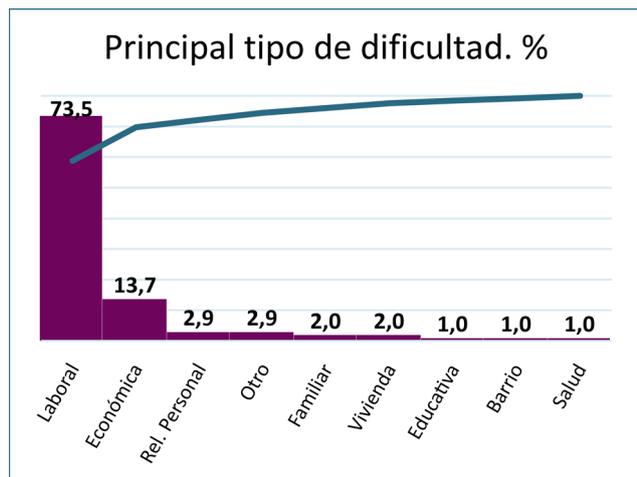


Ilustración 17: tipo de dificultad.



Ilustración 16: percepción exclusión.

“Esas son las injusticias y la precariedad laboral que hay. Que aquí la estamos pasando muchos...”

“Porque yo estoy sola, como yo no trabaje hoy, yo no como. Y todos... esos más de dos años, porque en realidad fueron dos años y medio, yo he cumplido años, yo me he descolgado del trabajo, porque las empresas ven que llevas dos años y pico sin trabajar y ya ni te miran, que no pongamos rosicas donde no las hay porque no, porque es así. Porque cuando a ti te descuelgan del trabajo, para volver a reiniciar, te cuesta la vida, y te lo digo yo que llevo... mmmm... siete años sin trabajar”.

La crisis económica del 2008 azotó fuertemente al mercado laboral con la consiguiente respuesta de mayor número de personas en estado de pobreza y / o vulnerabilidad. Muchas personas perdieron su trabajo, generando carencia de ingresos económicos suficientes para cubrir las necesidades básicas de las personas. En la actualidad y con la crisis de la COVID19, vuelven a ser las personas con situación de mayor vulnerabilidad las más afectadas, menos empleos, subempleos, menor contacto social..., llueve sobre mojado, complicándose aún más la mejora de las condiciones de vida de las personas en desventaja social.

“La verdad que, a mí, antes de la crisis de 2008 me iba muy bien claro si es verdad a partir de ahí empezaron a venir más problemas, además. Es que dependemos todos del trabajo, queramos o no”.

“Sí, yo en mi empresa estuve hasta el 2006, cobré el paro, luego estaba con los niños, luego todavía estaba en Madrid en 2008, y yo, cuando me fui de la empresa vamos negocié un despido... bueno fue un despido, todo bien... y me indemnizaron y genial y cobré el paro dos años y luego subsidio por hijos a cargo, otros casi dos años más. Ya veía yo, mi empresa, que todos los años cada año rodaban más cabezas, la crisis ya se iba notando”.

“Parece que iba resurgiendo otra vez. Íbamos subiendo un poco a nivel nacional de la crisis del 2008. ¿No? un poquito sí”.

La crisis ocasionada por la actual pandemia, se podría decir, que ha sacudido más a las personas tal como lo haría el extremo final de un látigo, provocando más la caída a la exclusión y desigualdad social.

“Bueno yo te cuento mi caso: me he tenido que cambiar, llevo dos días en el piso... antes me compré el piso donde vivía, pagaba un alquiler social, bueno no, pagaba una hipoteca, cuando vino... la burbuja, nos quedamos mi marido y yo en el paro, pagábamos 1700 euros, entonces se le quedó el banco, entonces a mí me lo dejaron en alquiler, dación de pago, alquiler... bueno un alquiler social, bien. Hemos estado 18 años, ahora ya nos ha cumplido y... y nos hemos tenido que buscar otro porque ni alquilaban ni nada, claro, de una cantidad a la otra, ¿de dónde coges esa cantidad? Mi marido trabaja en una ETT cuando le llaman”.

“Seguimos haciendo mientras que miramos a ver qué podemos hacer. Bueno, yo monté... al tiempo, ya a los años, monté un bar-discoteca, pero llegó pandemia. En mi pandemia directamente, la inversión se había hecho, pues se fue al garete. Literal. me quedé casi sin nada, me quedé con el dinero, un poco de dinero que vienen siendo casi mil euros y con eso”.

CAUSAS Y CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS EN LA EXCLUSIÓN.

Vivir una situación, frágil y complicada económica y laboralmente, de relaciones sociales y familiares, incluso por cambiarte de país indudablemente deriva en consecuencias psicológicas que hay que evitar que se conviertan en secuelas.

La salud mental es un aspecto que hay que poner en valor, tanto o más que la salud física, pues en muchas ocasiones relacionándolo al contexto que otorga este informe, los proyectos de intervención giran en torno a buscar soluciones a causas estructurales del sistema, bien sean causas laborales, causas económicas, del entorno, pero no existen las suficientes herramientas para ahondar en las causas psicológicas que derivan o causan una situación de exclusión social.

La importancia en la salud mental cobra especial relevancia en un contexto donde el miedo a enfermar, perder la vida o el trabajo ha sido protagonista a lo largo de este 2020 y 2021, sufriendo ya no por la propia vida o situación económica sino por la de las personas que rodean al individuo.

Este año, en el estudio que se presenta, se ha preguntado sobre la salud mental de las personas que han participado en los grupos de discusión y todas, absolutamente todas confirman la necesidad de reforzar con apoyo psicológico las intervenciones que se llevan a cabo desde las organizaciones.

“Siempre se necesita hablar con alguien y desahogarte de alguna forma...Es cierto, es bien importante”.

“Mis problemas, hablarlo con alguien a mí me molestaba, pues llegué a un punto de que los nervios me colapsaron y tuve que ir al psicólogo y eso éste me ayudó bastante. Y ahora sé que lo importante que es desahogarse tal vez”.

“Psicológicamente también está trastocadas... muchas vienen de vivir un poquito mejor, ven que caen en esa situación y están aturridos y su carácter, sus emociones, todo va

influyendo en su comportamiento que se supone debe ser óptimo para que todo vaya bien ahí, pero bueno somos seres humanos y entendemos que no todo el mundo maneja esas emociones y sentimientos igual entonces, es que la enfermedad no es solamente física, es más estamos en la edad de la enfermedad mental, la gente está atascada con tantas situaciones”.

4.3.- SITUACIÓN LABORAL.

Es evidente, tal como se viene anunciando en el presente informe, que la situación laboral de l@s individuos marca el presente y el devenir de la gran mayoría, que a su vez afecta al nivel económico de las familias y de las personas que viven solas.

La repentina crisis económica por la que estamos pasando, no solo ha afectado a contar con un empleo estable y regulado, sino que ha dejado en evidencia la gran cantidad de personas que estaban trabajando en subempleos o en empleos de economía sumergida.

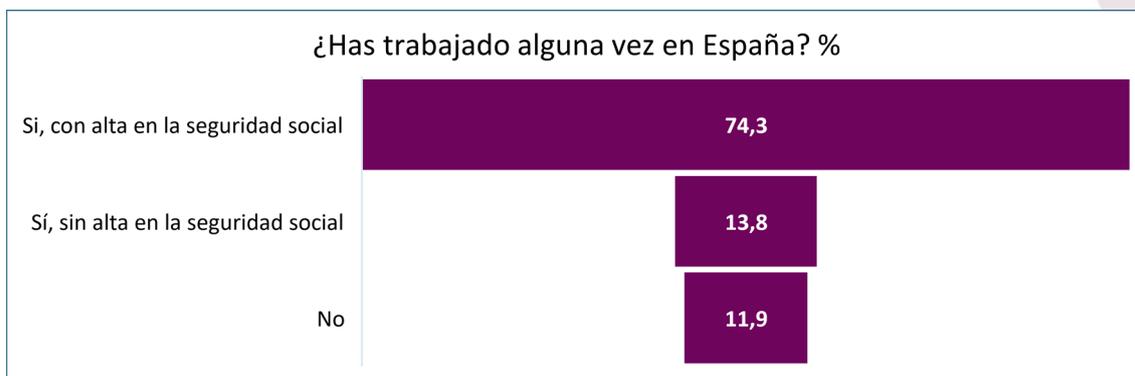


Ilustración 18: situación laboral.

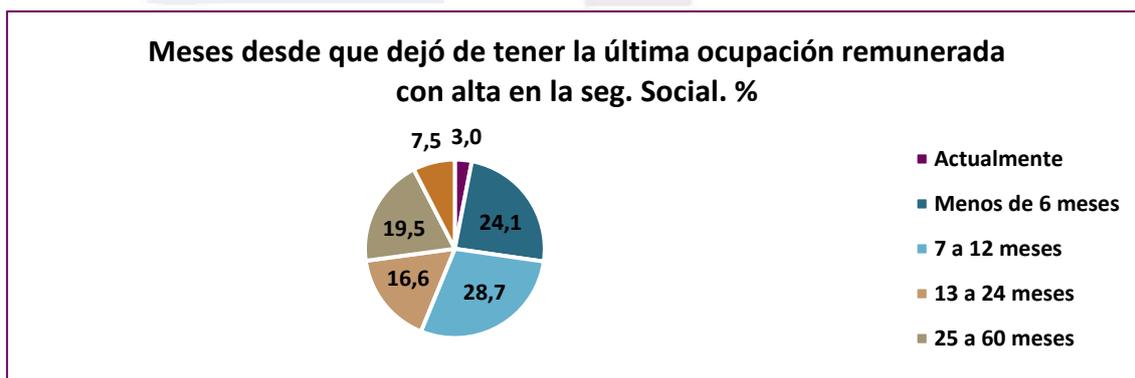


Ilustración 19: actividad ocupacional 2021.

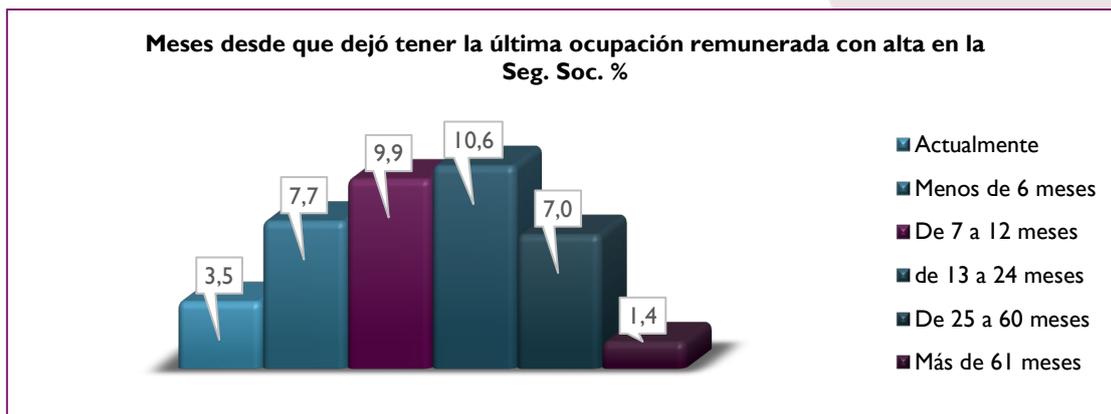


Ilustración 20: tasa de ocupación 2020.

Actualmente, tan sólo el 3 % de las personas a las que se les ha entrevistado, están trabajando, siendo poco más de la mitad del gráfico, 52,8% las personas que han perdido el empleo en los últimos 12 meses. Queda evidenciada la consecuencia económico-laboral por la COVID 19 que han sufrido las personas en situación de vulnerabilidad pues en comparación con el 2020, el número de personas que ha perdido su trabajo en el último año ha sido superior al número de personas que perdió su trabajo en el 2020, un 16,7%.

Ante cuestiones sobre empleabilidad o qué factores son los que impiden la reincorporación o el acceso al mercado laboral, la gente manifiesta que suele dificultar la edad o la falta de experiencia entre otras razones.

“Me siento, me siento mayor, creo que por lo que no tengo trabajo, el mayor motivo es que estoy mayor porque he ido a unas cuantas empresas que necesitaban un fontanero y mis referencias eran buenas, mi experiencia que era lo que pedía una... dije pues aquí trabajo porque tengo quince años de experiencia, pues no, prefieren gente más joven, se queja menos, trabaja más duro... a mí ya me duelen cosas, pero bueno aparte de eso pues normal”.

“Sí, pero que en otras empresas te mandan a porque el tema de la experiencia. Bueno, pero que no. Ya que, si no tienes experiencia y no tienes estudios, tampoco te cogen”.

“Yo por ejemplo en mi caso, como nunca he trabajado, no tengo ninguna experiencia laboral porque siempre he buscado que tienen experiencia, pero cómo voy a tener experiencia si no me llaman, si no la llama claro. Y entonces este año iba a tener la oportunidad de trabajar en el plan de empleo, iba a tener algo de experiencia. Pero por su norma todos no pueden cogermme porque no tengo 30 años pues sigo estando sin experiencia laboral”.

Parece ser que tener experiencia laboral no garantiza un empleo, ni mucho menos uno estable y digno en cuanto a condiciones laborales se refiere.

“Jóvenes con experiencia no hay, hay viejos con experiencia”.

“Me siento, me siento mayor, creo que por lo que no tengo trabajo, el mayor motivo es que estoy mayor, porque he ido a unas cuantas empresas que necesitaban un fontanero y mis referencias eran buenas, mi experiencia que era lo que pedía una... dije pues aquí”.

trabajo porque tengo quince años de experiencia, pues no, prefieren gente más joven, se queja menos, trabaja más duro... a mí ya me duelen cosas.”

Pero el trabajo no solo tiene como única función la económica que sirve para cubrir las necesidades básicas de las personas, sino que también tiene una función social y psicológica, que contribuye al aumento de la autonomía personal, autoestima y por ende al empoderamiento de estas.

“¿Te resientes te vienes abajo? Ya te digo que hay veces que yo me pienso que no soy útil, nos lleva a pensar eso. Pues por eso, porque no te dan trabajo y no lo entiendes ya, es triste que le por personas que queremos trabajar y estar bien. Nos ponen todo tipo de trabas y más a ellos que vienen de otros países que no vienen por gusto por eso están igual que allá. Tengo compañeros en el piso, que es lo mismo. Son árabes los chicos y hasta que no tengan un permiso de trabajo pueden estar aquí, pero si no que hacen después. Se tienen que marchar o...”

“El problema es la falta de empleo, yo buscaba trabajo y nada, todo por la edad, me descalificaron. Si hay trabajo, hay bienestar”.

Como vemos, el trabajo tiene efectos en dos niveles: uno es el social, que hace que el grupo de referencia donde se trabaja nos ofrezca una visión de estatus o de reconocimiento social y el otro nivel es el personal, que tiene que ver con el grado de satisfacción o de autodesarrollo de las personas.

Como ya se describió en el informe de participación presentado en el año 2020¹⁰, aún era prematuro valorar las consecuencias de la pandemia, aunque ya se podían predecir. Este año, las consecuencias a corto plazo ya se han dejado manifestar.

¹⁰ <https://participa.eapn-clm.org/estudios-e-informes/>
Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

4.4.- VIVIENDA.

Un 80% de las personas encuestadas dicen que su tipo de vivienda es un piso o una casa en alquiler de mercado libre (38,2%). Tan sólo un 22,5 por ciento tienen la vivienda libre de pagos lo que supone incertidumbre para afrontar los gastos de vivienda de las personas con rentas tan bajas.

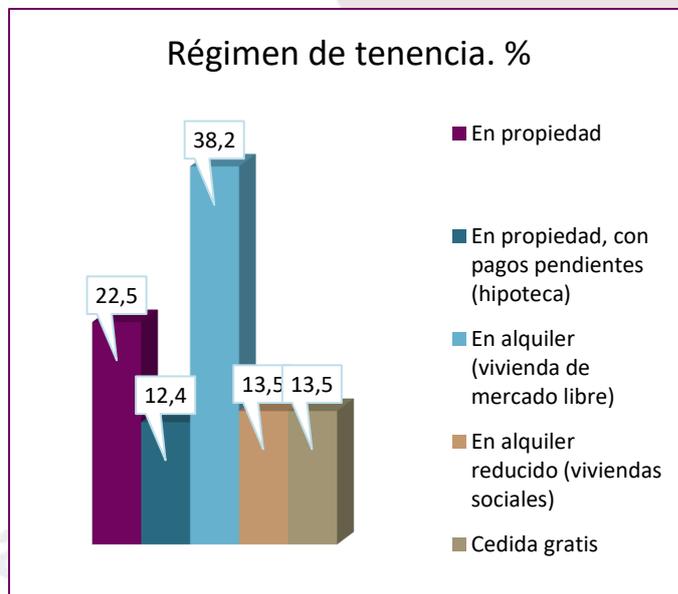
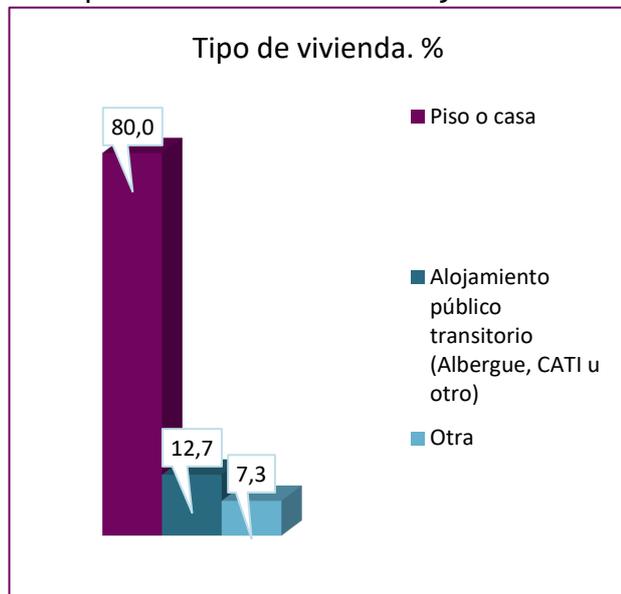


Ilustración 22: tipo de vivienda.

Ilustración 21: régimen de tenencia.

La mayoría de las ayudas en materia de vivienda, que se conceden por parte de servicios o entidades sociales suelen ser para manutención, pago de suministros o el pago del alquiler de algún mes en concreto, pero hay que destacar que las personas no sufren la vulnerabilidad y / o pobreza en situaciones puntuales, lo que supone una incertidumbre permanente sobre el cómo pagar un techo donde vivir.

“Yo sé que hay mucho desahucio acá en España. Incluso permanentemente, diariamente se desahucian familias, las dejan en las calles, incluso con niños, con menores de edad, con gente discapacitada, con gente perteneciente a la tercera edad, en fin, gente vulnerable. Pese que aquí hay una constitución política que también, que supuestamente es la carta política, como en todos los países del mundo, esta emanada para proteger los derechos fundamentales, en este caso, en España el artículo 47 de la constitución establece: “la vivienda es un derecho para todos los españoles”, pero no, está simplemente en el papel mojado, yo me he dado cuenta en el poco tiempo que yo estoy acá en este país”.

“Entonces, volviendo al tema, ni siquiera se nos garantiza el derecho a preservar por lo menos el alquiler mientras que nos ubicamos en un trabajo”.

“Sí, lo que pasa es que por ejemplo en mi caso, te quedas en el paro y ya dejas de cobrar como me pasó a mí, que te dejan un mes. Y luego encima tienes que estar

apurada diciendo “lo tengo que devolver”, pero ya si no hay recurso económico. ¿cómo, cómo? ¿Cómo vas a alquilar una vivienda solo? Imposible. Mucha gente se alquila las habitaciones ya por eso en grupo. Pero igual luego vas a lo mejor a solicitar algo y el empadronamiento, que no se suele estar empadronado. Te piden por todos los lados... entonces no te da casi opciones, y te ves así, ya no tirado en la calle, pero así sin ningún recurso, ni dónde acudir o sin familia, por los motivos que sea. ¿Cómo sales de ese círculo? Que es un círculo y se hace círculo siempre”.

El problema con la vivienda tiene mucho trasfondo que analizar, la subida de su precio, los numerosos requisitos que se piden para acceder a la misma, las dificultades en el empadronamiento que obstaculizan la solicitud de ciertas ayudas económicas... y la dignidad. Tener un espacio propio posibilita un mayor confort y bienestar personal tal como comentan alguna de las personas que han formado parte del estudio.

“Teniendo... vamos a decir un, un piso. Entonces hay mucha... muchos obstáculos. A veces dice no porque no tiene papel. ¿Pero qué pasa si consigo? como le pasó a una chica, tiene su permiso de trabajo por un año, Y tiene su trabajo y aparte tiene su otro aval para poder rentar un piso. ¿Pero qué pasa? Luego le dice “no, con ese contrato de un año no es posible alquilarte el piso”. Entonces, ¿Que hay que esperar? Esperar dos años o no sé qué para uno conseguir un piso. En el caso de ella, sí se lo podía rentar porque tenía su... Tiene todas sus cosas en regla, entonces porque tienen contrato por un año, porque tiene el permiso de trabajo en un año ¿no les pueden dar la oportunidad? Hay que decir que, en mi situación, que es peor, todavía no, no, no ha salido mi documentación, entonces tengo una esperanza. ¿Cuándo lo consigán voy a poder conseguir el piso? Pues no, porque voy a tener un permiso de un año. ¿Así como conozco y para tener una vida digna? uno se siente como atado de pies y de manos. Y eso de verdad que lo estamos pasando muy mal, viviendo en una habitación con más personas o en albergue, que no es lo normal, pero por lo menos se tiene un techo, se tiene una vida mejor que estar en la calle, obviamente, pero no es eso lo que queremos como seres humanos. Necesitamos nuestro espacio y como que sea un poco más flexible, por Dios”.

“Hombre te da otro tipo de tranquilidad, otra autonomía...”

“Que hay muchas personas que se les ve mal porque vivir en comunidad con mucha gente, compartiendo pisos, habitaciones, para todos y cada uno de los que están allí es complicado porque él puede ser un extraño para mí, pero yo también puedo ser un extraño para él. Lamentablemente el ser humano, aunque le disguste eso, si esto es lo que hay nos tenemos que quedar allí. Lo que se busca con esto es exponer situaciones y que mañana sean puntos para tratar con quienes pudieran darles solución a eso, contar el sentir de cada uno que se encuentra en esa situación que por lo que veo no necesariamente tiene que ser un extranjero, hay muchos nacionales que también están en esa situación”.

LA VIVIENDA EN EL ENTORNO RURAL.

Los problemas en materia de vivienda no son los mismos para las personas que viven en entornos urbanos o poblaciones de mayor de diez mil habitantes, que en entornos rurales pequeños, con dificultad de acceso o falta de servicios públicos.

Curiosamente, cuando se les ha preguntado a las personas sobre si preferían vivir en zonas rurales o zonas urbanas, estas han manifestado que vivir en entornos rurales siempre es mucho mejor debido a su fragilidad económica.

Vivir en un pueblo es más barato, aunque también hay connotaciones negativas como que se reducen las oportunidades laborales sobre todo en el sector industrial y de servicios, además de la estigmatización que sufren las personas en vulnerabilidad, pues todos los habitantes son conocidos, aunque el precio de una vivienda ya sea de alquiler o en venta, es menor que las viviendas que se encuentran en entornos urbanos.

“Yo, por ejemplo, en el pueblo que estamos ¿no? Cuando vinimos éramos nuevos claro y todo el mundo en el pueblo cuando pasábamos se nos quedaban mirando con una cara como diciendo: ¿y estos gitanos qué hacen aquí?, van a venir a robar o van a venir... y claro, nosotros nos sentíamos... no sé mal, no estábamos cómodos, porque te vienes aquí para vivir, para conocer a gente y encima somos cuatro personas contadas y vamos a estar con malas caras, pues a mí se me quitan las ganas de salir a la calle, yo me encerraba en mi casa y no salía”.

“Si... vamos, a ver en una ciudad hay gente de todo tipo, entonces, pues más o menos estás acostumbrado a ver a gente de otros sitios, pero sí que es verdad que, en pueblos, como se han pegado ahí toda su vida, en el campo, en sus casas, en un pueblo de cuatro casas, claro, ahí lo único que hacen ¿qué es?, ahí no hay juventud, solo hay señores mayores, pues que van a hacer, se van a trabajar al campo y la mujer ahí cocinando, se ponen la silla ahí y “cascando” lo que no está escrito ¿no?, pero... yo qué sé, lo mismo no es, eso sí que es verdad”.

“Mira, yo te voy a decir una cosa, yo soy de Madrid, llevo aquí 16 años, ¿sabes por qué me vine yo al pueblo? Los alquileres... allí pagaba 600 euros, 700, 800 y 1000, aquí sí, ha subido mucho, pero pago 300. Luego es que aquí había trabajo, antes aquí había trabajo, pero ahora mismo, ¿Dónde me voy a ir a Madrid? Sino puedo pagar aquí, ¿Dónde me voy a Madrid? Si es que yo soy de Madrid y se lo que te estoy diciendo”.

Es innegable que las asociaciones que se encuentran en el entorno rural son de suma importancia para el desarrollo de estos municipios pues son quienes más conocen la realidad y los yacimientos de empleo. La dificultad se encuentra no tanto en la labor inmejorable que hacen sino en la escasa ayuda económica que reciben, reduciendo los recursos que dispone la organización para el desarrollo comunitario y fomentando la exclusión territorial.

Vivir en un pueblo y trabajar en un pueblo como organización, fomenta los vínculos sociales, el cara a cara que contribuye sobremedida la implicación en el itinerario de inserción y con ello el empoderamiento de las personas que participan en el mismo.

“Si, en un pueblo somos cuatro personas, te conoces si o si porque es un pueblo pequeño, entonces si no te cruzas en una calle, te cruzas en la otra, es todo como más cercano, como de familia, porque como somos cuatro personas si o si nos ayudamos el uno al otro. En ciudad te puedes tomar al vecino como que es bueno, como es un asesino, como vete tú a saber”.

A lo largo de estos años de estudio, ante la pregunta de la ruralización, siempre se han recibido respuestas positivas sobre lo que implica vivir en un entorno rural, más ahora con la situación la COVID 19, donde la gente prefiere ir a pueblos pequeños porque se está más tranquilo del bullicio de la ciudad. Pero no hay suficientes inversiones en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.

“Es que en ciudad... el pueblo es más tranquilo, es más seguro, te tratan con más educación, entre comillas ¿no? Pero... en una ciudad hay de todo”.

Si este estudio sirve para reflexionar y orientar las políticas sociales, han de tomar buena cuenta de la anotación que hacen las personas en vulnerabilidad.

4.5.- SALUD.

En este estudio se pregunta sobre la salud subjetiva de las personas, es decir, sobre la percepción sobre sí mismo. En el último año, un 41,1% de las personas manifiestan que su estado de salud ha sido bueno, que sumado al 11,2 % de personas que consideran que su estado de salud es muy bueno, hace que la gran mayoría de las personas perciban con positividad su estado de salud. Hecho especialmente importante si lo enmarcamos en una pandemia.

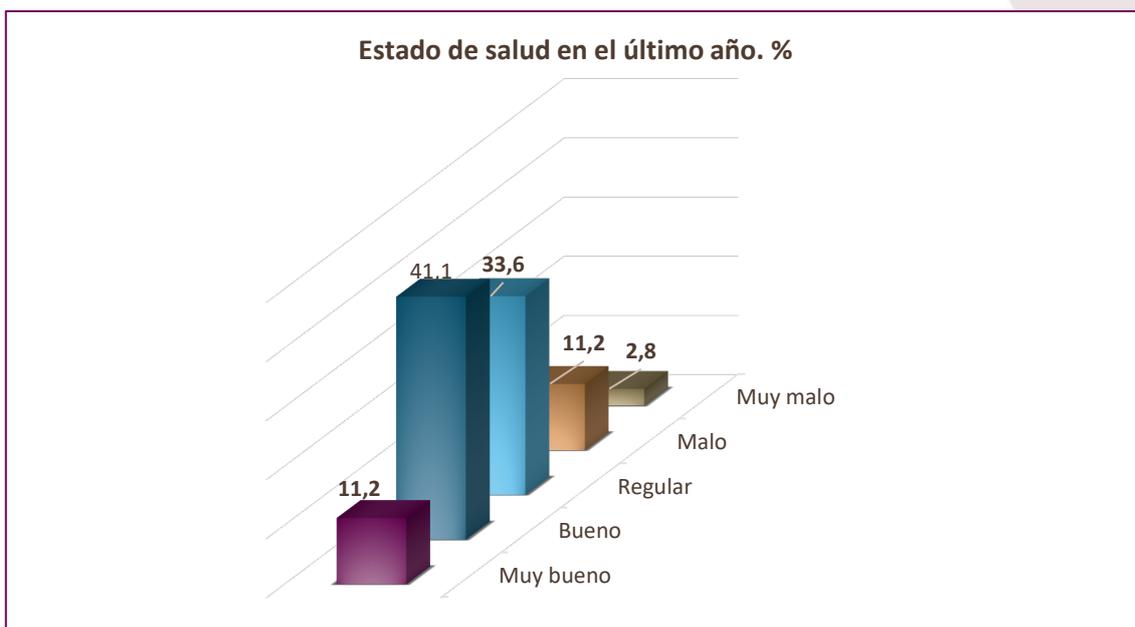


Ilustración 23: estado de salud.

En este estudio no se incide en ahondar sobre la salud psicológica de las personas y los datos que se presentan señalan al estado de salud en general pero no deja claro si las personas ponen en el mismo nivel la salud mental y la salud física. Es importante tener en cuenta este aspecto para futuros estudios para proceder a valorar de manera auto perceptiva, el concepto de salud que según la OMS es: la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. ¹¹

¹¹<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%ABLa%20salud%20es%20un%20estado,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>.

Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 "El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social", desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

La salud auto percibida, puede ser un buen instrumento para medir la salud objetiva de las personas, pero estas han de poner en el mismo valor la salud física, psicológica y social.

4.6.- REDES SOCIALES Y DE APOYO.

El dicho: “tender la mano para salir del pozo”, es en estas situaciones cuando más cobra sentido, porque tanto la familia, los grupos de pares, como las redes de apoyo externas suelen ofrecer un tipo de apoyo indispensable para el bienestar de las personas.

La realidad, es que cuando un individu@ con una situación de partida normalizada, estable, “acomodada”, cae en la pobreza, la gran mayoría de las veces pierde esos lazos que tienden la mano para salir del “pozo” especialmente los que vienen de parte de amistades.

Actividades como por ejemplo salir a tomar un café y que cada vez sea más difícil asistir a actividades de ocio en las que hay que pagar y por la economía frágil que se tiene no se pueda seguir el mismo ritmo de vida, conlleva la pérdida de lazos afectivos.

“En Canarias cambie mi sitio, mi hogar, deje a mi familia. Y digamos que, canarias esta fuera, pero es el estado español. Es decir que nosotros, españoles, tenemos... hemos dejado cosas porque no podemos enfrentarnos a ellas. Por la situación económica evidentemente, y porque hay una serie de condiciones que te lo impiden. Yo estaba en Madrid, treinta y cinco años en Madrid tenía mi núcleo, mi vida, mis amistades, todo, ¿entiendes? Mi familia vino luego para acá, para un pueblo. Entonces, mi familia vino para acá para un pueblo, si hubiera tenido que ir a Villatempujo, habría ido a Villatempujo, porque mi economía era insostenible”.

“En Madrid, porque en castilla la mancha se vive... como son capitales de provincia pequeñas, pues se vive cómodo. Vas a un sitio y vas andando... en fin, más cercano todo. Pero me hubiera gustado quedarme, porque yo tengo mis amigas que, si tengo que llorar con ellas lloro con ellas, si tengo que contar un secreto cuento con ellas, y ahora es todo vía telefónica... ellas hacen sus reuniones, sus ... tampoco yo podía integrarme, porque ellos iban a una cena y yo no podía, se iban a hacer una actividad, no podía, a veces (...) pero luego mi estado de salud tampoco podía acompañar, entonces se hace una bola, que al final, emocionalmente, duele tanto como lo económico. Es así”.

“Si tú no tienes dinero, si tú no tienes amigos, cuando tú estás produciendo todos te sonríen, todos te abren la puerta, todos quieren ser tus amigos, todos quieren ser tus aliados. Pero cuando vienes de esta situación, ahí es que tú sabes quién está contigo, quiénes son y quienes no son...”

En relación con las personas inmigrantes, esta pérdida es más drástica si se habla de los lazos que se tienen en el país de origen, pues donde antes había un abrazo, ahora hay una videollamada.

“El arraigo, desde muy jovencita he estado fuera y, aquí no conozco a nadie. Llegué aquí sin conocer a nadie. No tenía a nadie”.

Existe un sentimiento de solidaridad y de ayuda mutua entre l@s individuos con situaciones complicadas que resulta estremecedor, un sentimiento bello que nace de manera intrínseca de las personas. Cuando tú has vivido o estás viviendo situaciones complejas, no solo te pones en los zapatos del otro, sino que has caminado en ellos y esto alimenta la empatía personal necesaria para el apoyo emocional y social.

“Ni datos en el teléfono. Exactamente, por eso es muy importante mantenerse, mantenerse em... vamos a decir abiertos a conocer también a otras personas, porque por ejemplo si yo no sé, voy donde X. “¿X, me puedes ayudar en esto? Porque aquí funciona mucho la boca a boca, entonces hay que asociarse con los demás, o si no X no sabe algo me dice Y, ¿me puedes hacer tal cosa? Porque recibo muchas llamadas, y yo he llenado muchos formularios, muchos, aquí yo duré un mes, en la oficina de -, de aquí de migraciones, un mes completo llenando formularios... sin... y no cobro nada, eso lo hago porque sí, porque me da la voluntad, porque me pongo en el lugar del otro, porque estoy aquí, porque mi paso por este país no es en vano, entonces tenemos que marcar la diferencia, tenemos que ayudarnos el uno al otro, siempre digo eso”.

“Sí, yo por lo menos, tengo varios amigos aquí y lo estuvimos hablando, podemos hacer eso. Ellos también están igual que yo, no tienen trabajo... para alquilarlo...”

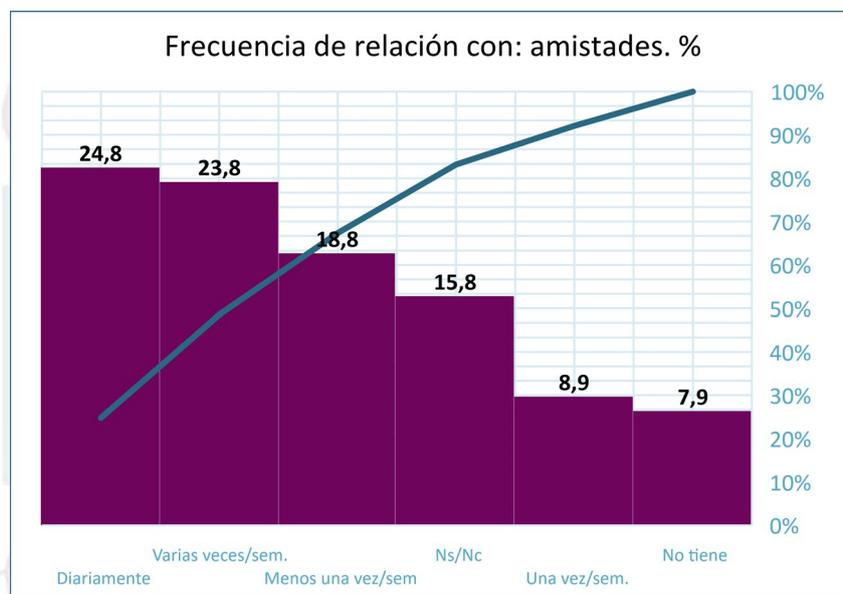


Ilustración 24: frecuencia de relación con amigos.

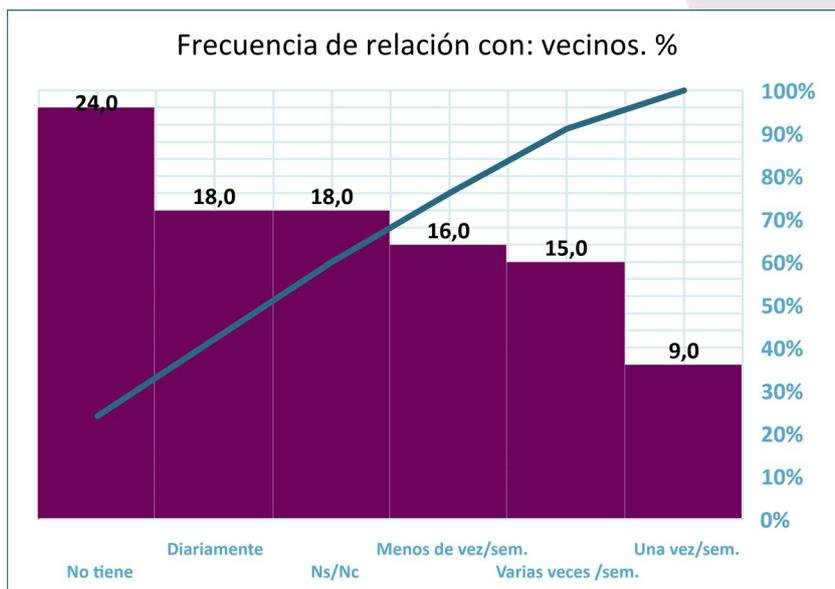


Ilustración 25: frecuencia de relación con vecinos.

Tal como vemos en los gráficos anteriores, la gran mayoría de las personas tienden a agruparse con amig@s, 24,8 ve a sus amigos diariamente seguido de un 23,8 que lo hace varias veces por semana, pero sin embargo se tiende a ser más distante con l@ vecin@s, o no se tienen relaciones o se tienen muy pocas.

El trabajo social, también tiene que abarcar el trabajo social comunitario por lo que se hace necesario hacer hincapié en este ámbito de trabajo desde los proyectos de inclusión y servicios sociales.

Las gafas sistémicas como propuesta al trabajo social es lo que se plantea de cara a futuras intervenciones, relacionando al individu@ con otros sistemas, del que se nutre y se retroalimentan recíprocamente.

4.7.- PARTICIPACIÓN POLÍTICA.

Entre un 29,1 y un 31,1 por ciento de la muestra manifiesta que participa en las elecciones, pero estos datos son desalentadores si lo ponemos en relación con la importancia que tiene participar en las elecciones. La movilización social provoca cambios y la base para esa movilización social está en las personas, especialmente aquellas que resultan las más afectadas por la política social, las más vulnerables, las más pobres.

Este porcentaje sigue siendo bajo en relación con el porcentaje de personas que participó en las últimas elecciones generales del 2019, un 66,23%. Lo que demuestra la relación que existe entre una persona que está en situación de exclusión social y la incidencia que hay en la escasa participación en la política.

Participación en elecciones. %			
	Municipales	Autonómicas	Nacionales
Ns/Nc	16	16,5	15,5
Nunca, por no tener derecho a voto	19,8	17,5	17,5
Nunca, porque no me interesa	10,4	10,7	9,7
Nunca, porque no sirve para nada	3,8	1,9	2,9
En algunas ocasiones	12,3	13,6	14,6
Casi siempre	9,4	10,7	8,2
Siempre	29,2	29,1	31,1

Ilustración 26: participación política 2021.

El porcentaje de personas vulnerables que participan siempre en las elecciones políticas se ha reducido considerablemente, pues hace 10 años, un 52% de l@s participantes encuestados manifestaba participar siempre en las elecciones generales.

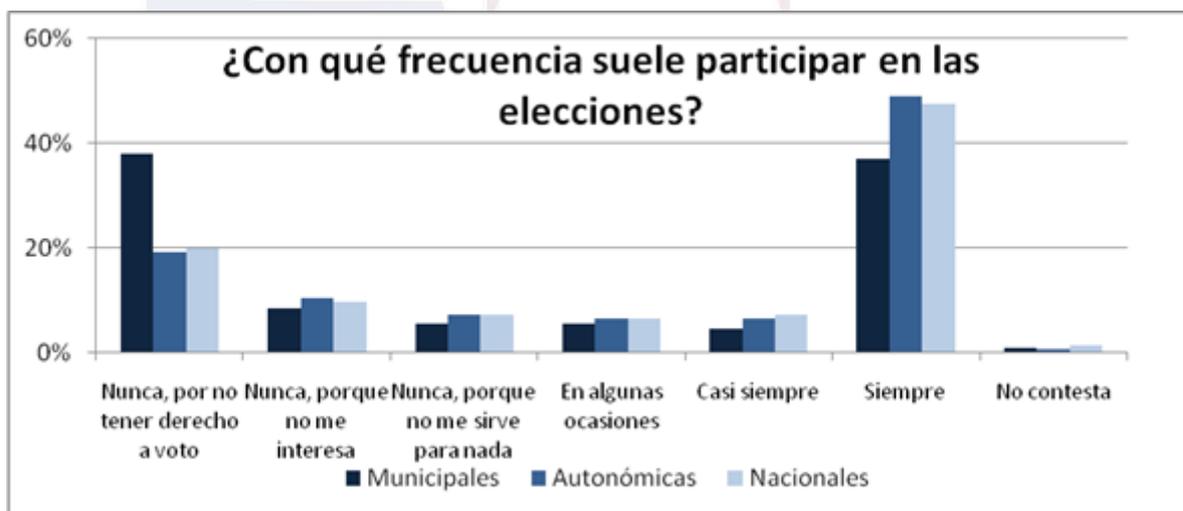


Ilustración 27: participación política 2011.

Lo que resulta preocupante es la causa por la que no se participa en la política. Según el [EUROBARÓMETRO](#), un 90% de l@s ciudadan@s desconfían de la clase política, en las instituciones y en los medios de comunicación, base fundamental que constituye la democracia.

4.8.- SISTEMA DE AYUDAS.

Un 68,5% de las personas que han formado parte del presente estudio afirma que han acudido alguna vez a servicios sociales con la intención de recibir ayuda por parte de la administración pública.

Pero la gran demanda de los servicios sociales parece encontrarse desde el año 2020, probablemente como consecuencia de las crisis por la COVID 19 ya que el mercado de trabajo ha sufrido mucho y la gran tasa de desempleo ha repercutido en la solicitud de ayudas públicas.



Ilustración 28: has acudido a servicios sociales.

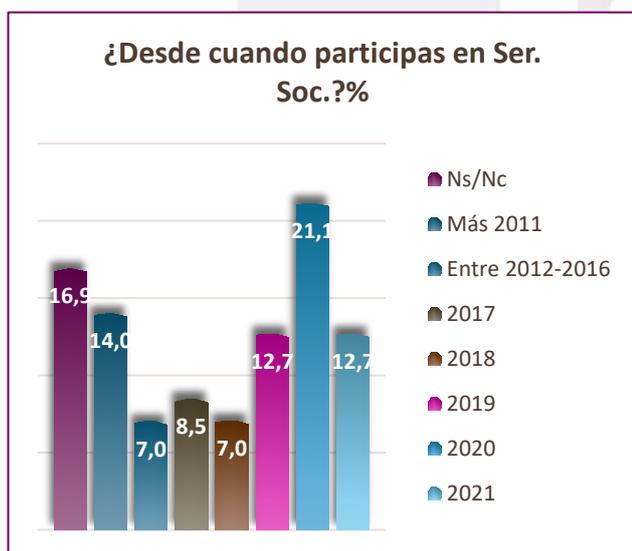


Ilustración 30: desde cuando has acudido a ser. Soc.

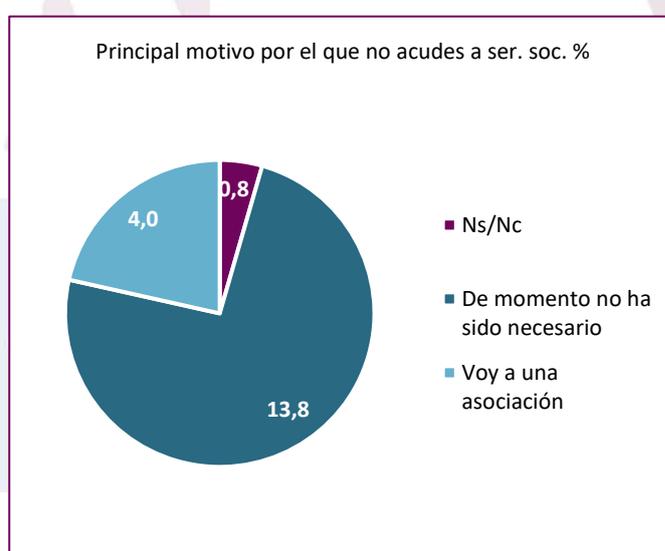


Ilustración 29: principal motivo.

El 30,6 % de personas que no acuden a servicios sociales sobre el 100% de personas que son participantes de proyectos de intervención social de entidades sociales, dicen que no han ido nunca a servicios sociales porque no lo han necesitado y hay un porcentaje mínimo de personas que prefieren ir solamente a una asociación, porque las actividades que realizan en ellas van dirigidas a actividades ocupacionales o acciones puntuales y no tanto a solicitud de ayudas públicas.

4.8.1.- RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN.

Es importante estudiar la relación que existe entre el administrador y el administrad@ ya que la pandemia ha dejado en evidencia, numerosas fisuras del sistema público. Tanta ha sido la preocupación por parte de las personas en situación de vulnerabilidad que como ya se dijo en el apartado de actividades, se pidió trabajar y estudiar de manera más específica este problema manifestándolo en la llamada “violencia administrativa”.

La digitalización ha sido uno de los principales obstáculos destacados entre las personas que acuden al sistema de ayudas, pues ahora quien no sabe manejar un ordenador o no tiene acceso a los dispositivos necesarios para navegar por la web, queda en exclusión digital.

“Pues no sé, yo con papeleo... por internet, que era muy complicado ¿no?, no es igual que te vas y hablas con ella personalmente y te explican las cosas que tengo que hacer, que no tengo que hacer”.

“Desde que empezó la pandemia te tienes que quedar en tu casa y claro si no eres de aquí o no tienes la suficiente capacidad para usar el ordenador o, por ejemplo, quieres ir al paro o cualquier cosa, era todo por ordenador, internet o por móvil, si no sabes... ¿quién te enseña? Si no se puede salir o no puedes...”

Ahora dice la alcaldesa que es mejor pedir cita previa que... pero la cita presencial, hay gente que no maneja las herramientas. Y tienes que pedir ayuda a tu primo del pueblo, que no. Se trata de tener cercanía con la ciudad. De que los organismos oficiales sean cercanos, ¿no? A nuestras necesidades.

Por otra parte, los trámites burocráticos, la gran batalla a la que llevan enfrentándose durante años las personas afectando en mayor medida a las que están en situación de vulnerabilidad. Trámites burocráticos marcados por la cantidad de papeles exigidos para cobrar una ayuda, por el lenguaje en ocasiones ininteligible, por el proceso de la propia solicitud que se alarga en el tiempo, llegando casi siempre mal y tarde y dejando fuera del Sistema de Protección Social a las personas que lo necesitan.

“Yo pienso que la pasividad es contagiosa, o sea, tú tienes tus papeles en un archivo, en una administración pública “ahora lo mirare” a mí me hace gracia “ay, ya lo haré”. Yo recuerdo una vez en un juzgado de Madrid, por un tema judicial, “no, es que el expediente ha sido... la funcionaria está de baja y nadie lleva esto” y yo ¿pero ¿cómo es posible? Entonces, si muere esa persona, ya tengo el expediente cero”.

“Es que te frustra porque dices, yo, he mandado todo lo que me habéis pedido y ahora me piden una fe de vida que bueno, pues nada. Otra vez los empadronamientos históricos que por suerte yo lo solicité a Santander y te lo mandan. Si no me tengo que desplazar allí. Con el gasto que ocasiona con él no sé. No, no lo entiendo”.

“Hablamos de eso, de los trámites burocráticos. Aquí se van muchísimo tiempo porque te mandan una carta que, dentro de 6 meses, entre luego te lo van alargando. Este tema de la pandemia no ha sido horrible para eso”.

Importante son también las citas previas que en muchas ocasiones tardan en darse, paliadas a través de la tele consultas que no suplen de ningún modo la cercanía y el trato, la comprensión y la ayuda que se ha de garantizar por parte de las personas de la intervención social y, sobre todo, necesaria para personalizar, si existe esa personalización, el apoyo social.

“Ahora con la pandemia es todo impersonal. Es todo... de una frialdad, usted pide cita, cita previa... bueno, es que hay gente que no... yo manejo, pero hay gente que no, entonces yo ¿cómo pido cita previa? Por internet. ¿y si no ves? ¿y si no sabes? ¿y si desconoces? Tampoco hay unas herramientas digamos.... Al final tengo que hacer yo el trabajo del funcionariado, de la administración pública. O sea, yo tengo un familiar que va a pedir una prestación al INSS. Y dice “no, tiene usted que rellenar una solicitud de cincuenta y cinco hojas, de las cuales son dos líneas las que le sirven a esta persona”. Paga un dinero que no tiene, o sea, cinco euros para imprimir, otros cinco para escanear, al final, no sale esto rentable. además, no te cogen el teléfono, o sea, ves a la gente montando unos pollos en la calle, en frente del ayuntamiento y de todos sitios, y llegas allí y dices vale, llegas allí con todos los (...) de tu historia, y resulta que no, esto lo escaneamos... es decir, te han complicado a ti la vida ¿me comprendes? Luego todo es tan frío, es tan impersonal... o sea, parece que el COVID solamente ha ido a las administraciones públicas, los organismos oficiales, para vosotros no existe..., o sea, vas al ayuntamiento, “ah no, pida cita”, ¿pero ¿dónde pido cita, si yo quiero que me atiendan personalmente? El médico, cita por teléfono”.

“Lento y que no te atienden porque hay veces que te tienen que atender personalmente, porque tú por teléfono o por email no puedes explicar tu caso. Em... lo que me pasa a mi claro. Entonces llega un momento “no, mándame unos papeles por email”, entonces cuando hablan contigo...”

Todos estos obstáculos con la administración se ha visto pertinente sintetizarlos como consecuencias de la pandemia, ya que no es oportuno hacer un apartado único sobre los problemas que han acaecido por la COVID 19 si no es en un informe específico para ello. La pandemia, lejos de generar unión y fortalecimiento del sistema, ha dejado en evidencia problemas que ya existían desde hace años, no hay nada nuevo, pero estos problemas **sí** han salido a la luz velozmente.

4.8.2.- AYUDAS PÚBLICAS. IMV Y OTRAS.

La irrupción del Ingreso Mínimo Vital en el Sistema Público de Protección social ha traído innumerables aportes positivos, pero también ha dejado deficiencias de esta ayuda subsidiaria.



Ilustración 32: prestación económica.



Ilustración 31: tipo de prestación.

La balanza entre las personas que han recibido prestación o ayuda económica en el último año parece estar más o menos equilibrada entre un 52% de personas que sí reciben ayuda económica a un 48% de personas que no reciben y los fondos desde los que parte esa ayuda, son en su mayoría públicos, con un 71% de personas que reciben ayuda o prestación económica de fondos públicos.

Estos datos quedan lejos de los prejuicios que se tienen sobre las personas que están en situación de vulnerabilidad, prejuicios que se manifiestan en expresiones tales como “viven de las ayudas”. Podemos ver que casi la mitad de las personas que participan en proyectos de inclusión social son personas que no reciben ningún tipo de ayuda económica, que malviven y se mantienen de alguna manera desconocida pero lo que está claro que el sistema de protección no les está protegiendo.

Lo cierto es que nadie quiere vivir de ayudas, que lo que claman las personas en vulnerabilidad es un trabajo digno que les aporte los ingresos económicos suficientes como para cubrir sus necesidades básicas y las de su familia.

“Tenía una pensión mínima, vine aquí hace seis años, vivía con una persona bipolar, he vivido con una persona esquizofrénica, y no tenía otras herramientas para poder salir de esa situación. Hoy en día, me subió la pensión mínima, a los sesenta años, y con ello vivo como puedo”.

“Las ayudas han aumentado un poco. Ya las subvenciones son más o menos quinientos euros. De ahí tenemos que pagar la alimentación, los servicios y también el alquiler. Quinientos treinta euros”.

“O sea, yo si he acudido es porque he mirado lo que tengo en la despensa y me queda un cuarto de bolsa de arroz, cinco huevos y un pedazo de pan. Y ya he pedido porque digo... si no, no tengo ya nada. Ya me ha tocado ir por las ultimas. Y no me gusta, te lo digo no me gusta, es algo que... hasta A. me ha dicho ese día... me calmo y de todo porque es algo que para mí es totalmente denigrante. Es como si ya te digo, fuese un invalido y no tuviese ni manos ni pies ni nada... o sea, fuera una persona inservible”.

“Yo lo que quiero es trabajar y sentirme útil, aunque soy útil, pero no sé, estando sin hacer nada. No, no me siento bien”.

Nadie es mejor que los propios perceptores del Ingreso Mínimo Vital, para expresar tanto los puntos positivos como los puntos negativos del mismo.

“Claro, sino un ingreso... no puedes vivir. Por eso el IMV está muy bien, muy bien, yo lo considero un paso adelante muy grande, pero que tienen que mejorar. Tienen que agilizar los trámites”.

“A mí también me echaron del piso, estuve en la calle y me pasó lo mismo que a ella; me echaron a la calle y ahora tengo la ayuda esta vital”.

“¿Te sirve para algo el ingreso mínimo vital? Si, para el alquiler y para comer”.

4.9.- SATISFACCIÓN.

El fin último del Sistema de Bienestar Social es lograr la mayor autonomía personal y conseguir el mayor grado de satisfacción de las personas.

El grado de satisfacción con la vida es un sentimiento propio, subjetivo, marcado por las experiencias pasadas. En este año 2021, la satisfacción con el nivel de vida ha ido muy en relación con ir sorteando la situación de salud en la pandemia.

Para hacer la valoración de la satisfacción con la vida, es necesario hacerlo desde todos los ámbitos que envuelven el bienestar personal: empleo, vivienda, salud, sentimiento sobre la exclusión... Valoraciones que se han ido desgranando a lo largo de los apartados anteriores.



Ilustración 33: grado de satisfacción.

En una escala del 1 al 10, donde 1 es muy insatisfecho y 10 muy satisfecho, las puntuaciones que destacan son las que están en un nivel medio o medio alto, en general son valores positivos, actitud que ayuda a enfrentar con proactividad la salida de la exclusión. Actitud positiva frente a los obstáculos es el resumen que define la manera que tienen las personas en vulnerabilidad y / o exclusión social de afrontar la

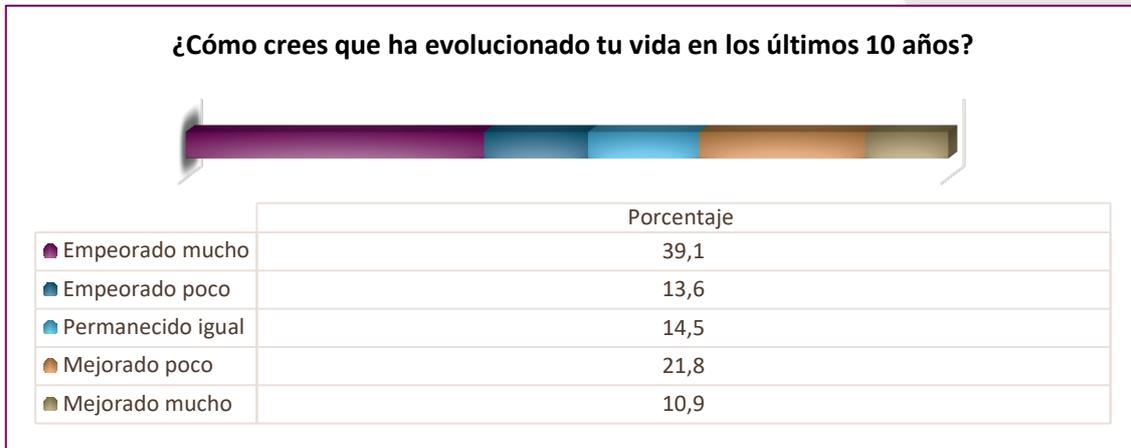


Ilustración 34: evolución nivel de la vida.

En este informe no se entra a evaluar la situación y consecuencias que recaen en la infancia y juventud sobre la ayuda que se presta a l@s progenitores y / o tutores legales

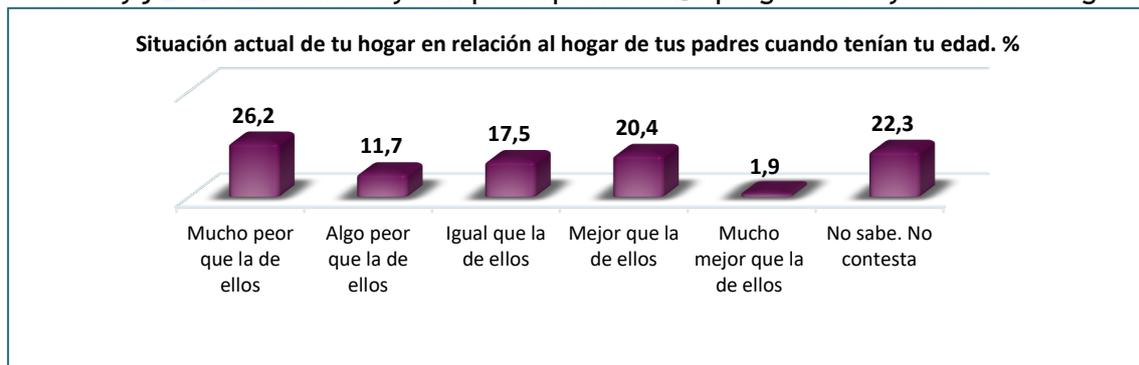


Ilustración 35: transmisión intergeneracional.

por parte de las entidades sociales y de servicios sociales, pero cabe destacar que los niños no son pobres por sí, sino que lo son por herencia familiar y como esa premisa es así, también lo es que las ayudas que se les ofrece a las personas en la actualidad tendrán consecuencias sobre l@s adult@s del futuro. El azote de la crisis del 2008 y la crisis actual, tiene por consecuencia que haya muchos adult@s que hoy en día tienen peores situaciones que las que tenían sus padres cuando estos tenían la edad actual de las personas encuestadas. Hay que recordar que la media de edad de las personas que han formado parte del estudio es entre 26 a 45 años por lo que muchos de los padres

de las personas encuestadas forman parte del boom inmobiliario en España (1986 a 1992).¹²

5.- RESULTADOS 2. ENTIDADES Y PROYECTOS.

En este apartado se va a analizar el punto de vista subjetivo de las personas que han formado parte del estudio y que son participantes de proyectos de inclusión social, basándonos en los diferentes grupos de discusión, así como en los cuestionarios que se han realizado a lo largo de este año 2021.

5.1.- ACCESO Y TRAYECTORIA.

El principal motivo por el que las personas acuden a entidades sociales es porque creen que les pueden ayudar, con un 80,2 % aunque también hay otros motivos como son el estar con gente o porque se lo piden los servicios sociales de referencia entre otros.

Que exista un porcentaje tan alto de personas que acuden a las entidades sociales con la esperanza de que le pueden ayudar, denota cierto grado de confianza en que las entidades sociales están llevando a cabo su labor social de manera eficaz, aunque no es suficiente pues en un mundo justo, donde existiera el equilibrio social, las organizaciones deberían de estar para atender de manera puntual. Un mundo del que aún estamos muy lejos.

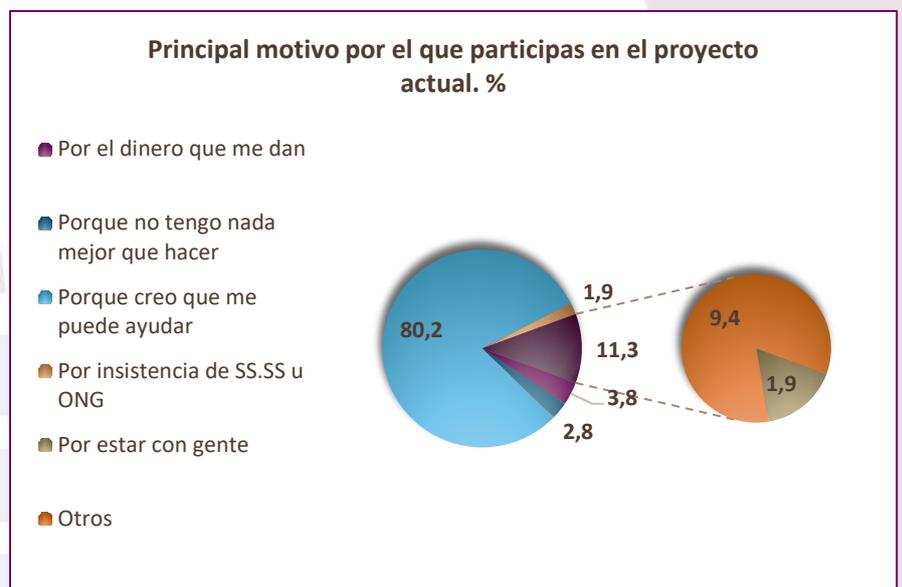


Ilustración 36: motivo del proyecto.

“Yo, mientras que no tenga un trabajo, veo mejor usar parte de mi tiempo en aprender cosas”.

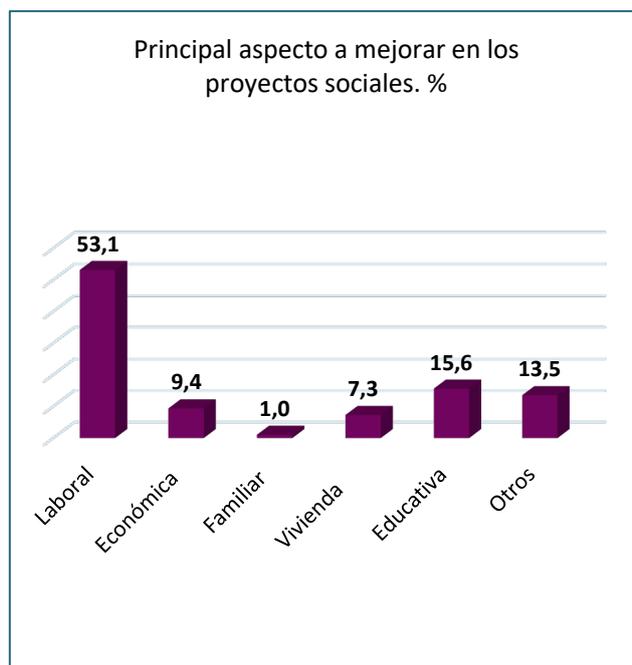
“Yo me imagino que yo ahora mismo no es mi caso, pero me imagino que sí, que como bolsas de trabajo yo no tendrán, pero te ofrecen las herramientas para buscarlo, puedes hablar rápido con... Porque ahora que, como casi todo funciona por Internet, Bolsa de Empleo, sabes si aquí tienes tus ordenadores y tus cosas no hay problema”.

¹² https://es.wikipedia.org/wiki/Burbuja_inmobiliaria_en_Espa%C3%B1a

Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

“Te echan una mano, aquí sí. Que se preocupan, digamos. A ver, que yo no puedo hablar mal de otro sitio. Tampoco he estado en, pero sí que aquí el que quiere...Que cada uno ...En su situación claro que la gente”.

La mayoría de los proyectos en los que suelen formar parte los participantes, tratan de mejorar el aspecto laboral principalmente, 53,1% y la información recibida sobre el mismo viene principalmente por parte de la ONG que lo gestiona, de los servicios sociales o de familiares o amigos. Este aspecto es importante señalarlo porque parece ser que principalmente son las propias entidades las que hacen publicidad de sus proyectos y trabajan poco en red con otras entidades sociales ya que tan solo un 4,7% de las personas tienen como principal fuente de información otra ONG distinta a la que gestiona el proyecto.



Lejos quedan aquellos proyectos que se dedican a otras cuestiones vitales para el bienestar de las personas como son, la vivienda, el entorno familiar, el sistema educativo...

Parece ser que la gran mayoría de proyectos que se subvencionan actualmente tienen que ver con la situación laboral de las personas. Tal como hemos podido comprobar es el principal problema, la exclusión laboral, pero para tener éxito en la reincorporación al mercado laboral hay que tener en cuenta las habilidades pre laborales o los factores estructurales que envuelven a la persona.

Ilustración 37: principal aspecto.

Por último, si comparamos la principal fuente de información de los proyectos en los que participan las personas, los servicios sociales parecen ser un canal de acceso a los mismos, aunque esta fuente de información ha perdido fuerza.

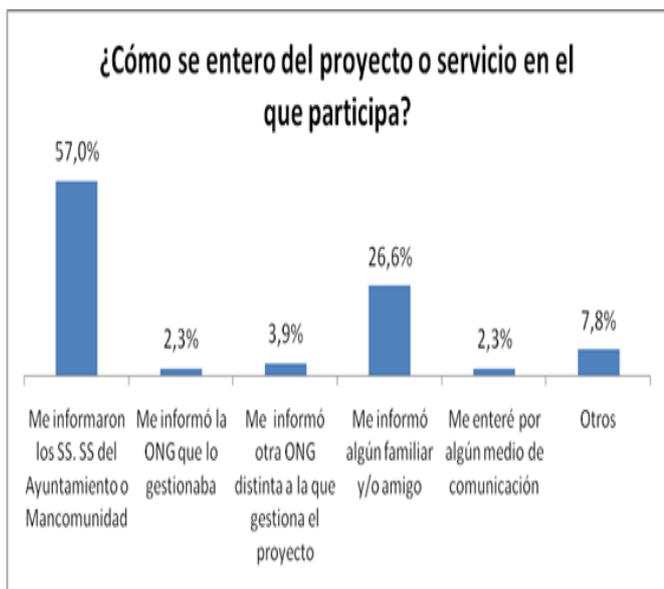


Ilustración 38: fuente de información 2011.

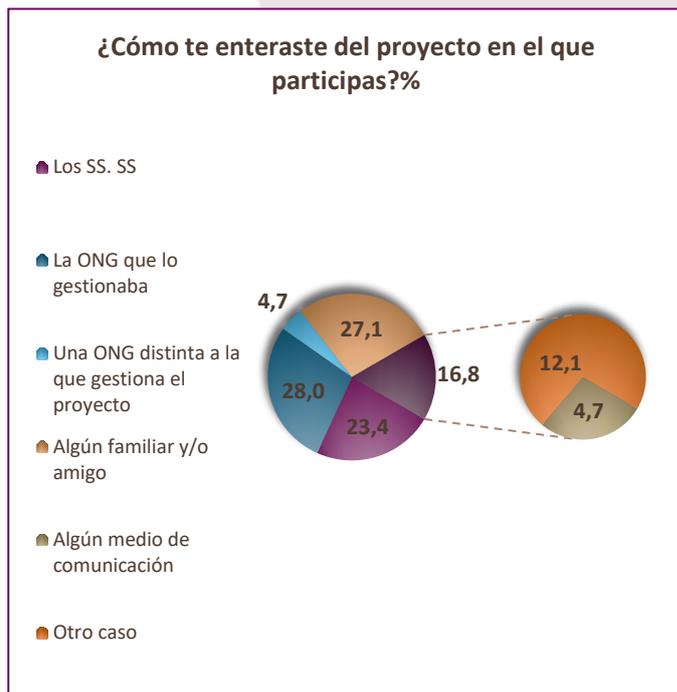


Ilustración 39: información sobre el proyecto 2021.

5.2.- ACTIVIDADES REALIZADAS Y METODOLOGÍAS.

Las actividades que realizan las personas participantes de los proyectos de inclusión social han de ser consensuadas, negociadas y en todo caso aceptadas porque cuando una persona forma parte de su propio proyecto que en muchos casos mejora las condiciones de vida, se tiene mayor tasa de éxito.

Las personas que trabajan en las entidades sociales en ocasiones están muy limitadas por las convocatorias públicas a las que concurren, por las propias directrices de las entidades sociales en las que trabajan y son las que están en primera línea de actuación en la que tiene que imperar la empatía y como a nadie nos gusta que nos den órdenes sin más, se ha de tener siempre presente ese negocio de las intervenciones y del plan Individual de acción, esa personalización de la ayuda, que tiene que partir de las habilidades laborales del profesional pero que ha de garantizar el derecho de las personas en vulnerabilidad sobre el conocimiento de los llamados Itinerarios de inserción.

Esta metodología participativa no ha de estar presente solamente cuando se tratan de los itinerarios de inclusión, sino que los poderes públicos han de tomar buena cuenta de ello para convertirla en metodología transversal en la construcción de las políticas públicas en materia social.

A lo largo de este informe lo que se trata de mostrar, no es otra cosa distinta a lo mencionado anteriormente, pues solo las personas que sufren vulnerabilidad y quienes forman parte del apoyo social, son los que realmente pueden guiar la política con el fin de ser realmente eficaz y eficiente.

Pues bien, aunque lentamente, en 10 años se ha avanzado considerablemente en el aspecto de tener en cuenta a la persona en el diseño del plan de acción, no solo como beneficiario de este, sino como actor principal. En la actualidad un 45% de las personas que han formado parte del estudio afirma saber lo que es un itinerario de inserción frente al 25,9% que hace 10 años lo sabía.

Avances, lentos, pero son avances, aunque el esfuerzo para considerar el empoderamiento de las personas como el principal factor de éxito de la intervención, ha de ser mayor.

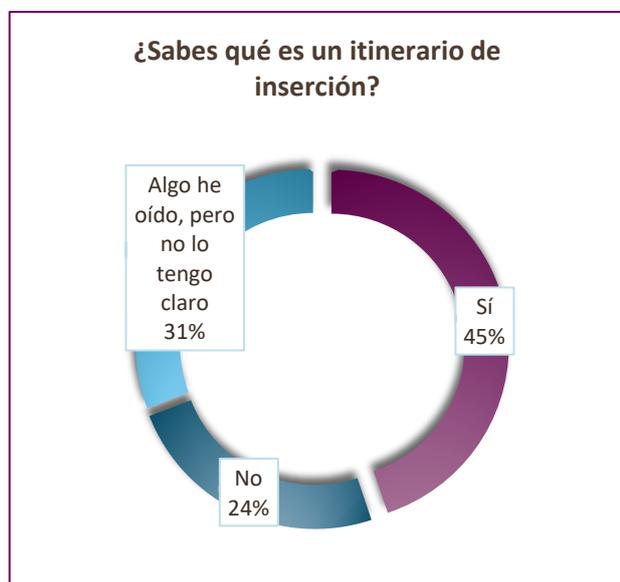


Ilustración 41: itinerario de inserción 2021.

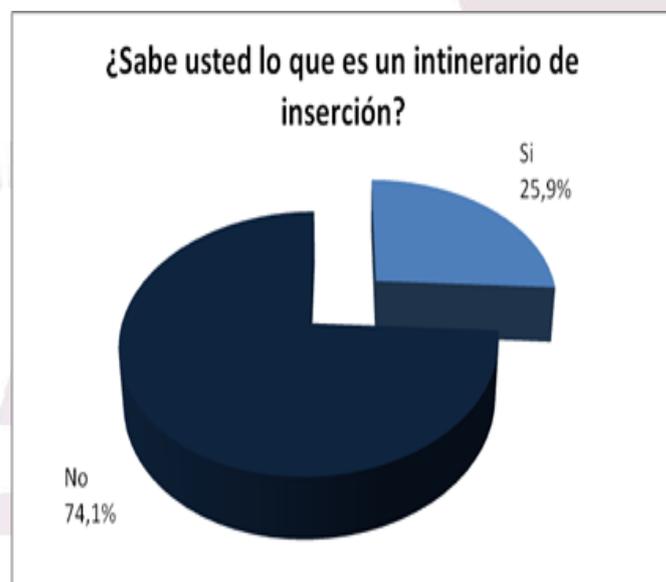


Ilustración 40: itinerario de inserción 2011

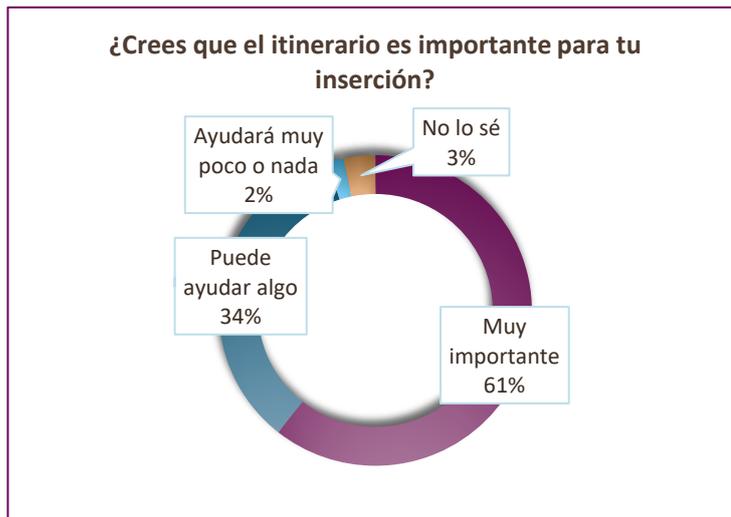
Este problema viene de largo, ya se ha descrito año tras año en los informes presentados y parece ser que no se toma nota de ello. Adecuar las intervenciones, realizar el itinerario personalizado de intervención, es un esfuerzo para las personas implicadas, especialmente para aquellas que han de hacer el primer diseño, l@s profesionales, la administración. Además, hacerlo significa que se ha de dejar constancia por escrito de los pasos a seguir, significa establecer un contrato que parece ser que no conviene por el compromiso que se adquiere.

“M: muy bien. Y... itinerarios de inserción, ¿sabéis lo que es? (Todos dicen no)”.

“Claro, ellos si tienen un itinerario a seguir, yo dentro de lo que hay, me dicen esto o lo otro. Pero claro, yo no tengo que rellenar papeles ningunos, no tengo...”

“A mí me suena, pero no sé lo que es”.

“Se me ha olvidado”.



Saber el lugar por el que hay que caminar, facilita llegar a la meta por lo que saber qué es un itinerario y que este sea diseñado entre las partes, facilita el objetivo final, la inclusión.

Ilustración 42: importancia del itinerario.

“Si... en fin, que es muy importante tener itinerario, de verdad, porque te dan seguimiento, te sientes apoyado”.

Las actividades que se desarrollan ¿se adaptan a tus intereses? %

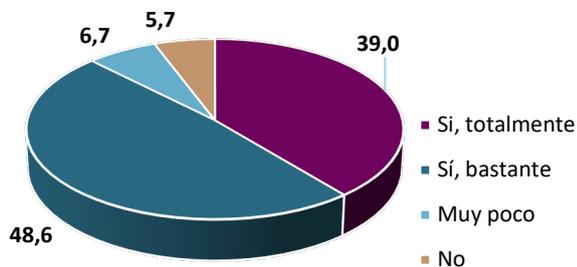


Ilustración 44: intereses de las actividades.

El proyecto en el que participas, ¿crees que te será útil para encontrar un empleo? %

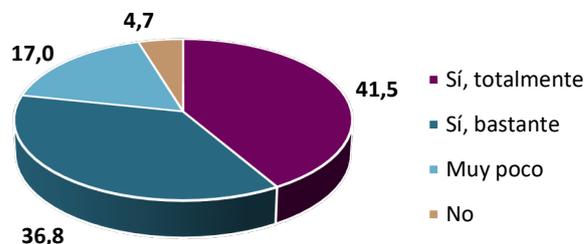


Ilustración 43: utilidad para encontrar un empleo.

Una amplia mayoría considera por una parte que las actividades que desarrollan en las entidades o servicios sociales se adaptan a sus intereses, por lo que hay que considerar que existe cierto grado de satisfacción con la actuación que se está llevando a cabo con y para ellos desde las organizaciones y por otra parte la gran mayoría tienen buenas expectativas de futuro sobre la actividad que desarrollan con la variable de encontrar un empleo.

5. 3.- PARTICIPACIÓN, SATISFACCIÓN Y RESULTADOS.

En general, la mayoría de las personas participantes de proyectos sociales están o bastante satisfecho o muy satisfecho con la ayuda que se les brinda o se les ha ofrecido a lo largo de su trayectoria a pesar de no cumplir el objetivo final que es la salida de la exclusión.

En este aspecto, encontramos opiniones contradictorias: por una parte, están las personas que creen y mantienen la esperanza de que la ayuda ofrecida les sirve para algo, ya sea para relacionarse con gente, para salir

Satisfacción con el desarrollo del proyecto %

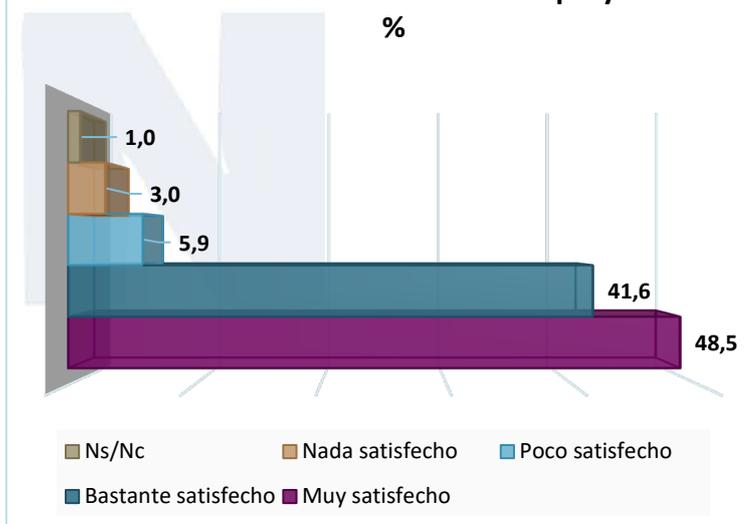


Ilustración 45: satisfacción con el proyecto.

de casa o para aprender, pero por otro lado encontramos a personas que opinan que el apoyo social por parte de entidades y servicios sociales parchea determinadas situaciones o es una ayuda insuficiente y que en ningún caso se conseguirá el objetivo final.

“Nos preparan para un futuro”.

“Yo creo que, si están bien hechos y los alumnos tienen interés, claro que sirven. Yo me hice fontanero en un curso hace mucho tiempo, de esto que nos pagaban como la tercera parte del salario mínimo, pero aprendí y luego pues me lancé, puse “cartelitos”, empezó a llamarme gente y conforme hacía más trabajos, a veces tenía que llamar a mi profe; “oye esto cómo se hace” y me lo decía e iba aprendiendo a la vez que hacía, cobraba menos porque ya tenía a alguien... un fontanero que tuviera experiencia pues hubiera tardado menos que yo, sabía hacerlo y lo habría hecho bien seguro y conforme fui cogiendo experiencia pues ya fui cobrando lo que todo el mundo”.

“Yo, mientras que no tenga un trabajo, veo mejor usar parte de mi tiempo en aprender cosas”.

“No, no, no por vivienda, ni por nada. Hombre también para estar entretenido. (...) un poquito, que lo veo bien, pero nosotros lo que nos interesa es un trabajo, “vete allí, vente acá”. Aunque yo misma lo hago, yo voy y vengo, pero...Que me gustan las manualidades y esas cosas, también es verdad. Para estar ahí y desconectar, lo veo bien. Pero a mí lo que me interesa es eso, un trabajo para poder conseguir una vivienda digna”.

“Yo pienso que podrían hacer más. -¿por qué? - es que no sabría cómo explicarte, pero lo que sí se, es que se podría hacer más”.

Un 71,2% de las personas participantes de proyectos sociales en relación con el nivel de participación y colaboración, afirman que hacen todas las actividades y compromisos que se les pide por parte del personal técnico.

Es decir, la dificultad de acceso a la inclusión en muchas ocasiones está en otros factores ajenos a la persona y no es por falta de proactividad, ya que ellas ponen todos los esfuerzos que están en su mano.



Ilustración 46: colaboración con el proyecto.

En general, los proyectos sociales mejoran las condiciones personales de las personas cuya situación es más vulnerable. Entre el 27,6% y el 37,8% considera que su vida ha mejorado un poco o mucho en relación con la calidad de vida que tenían antes de comenzar el proyecto.

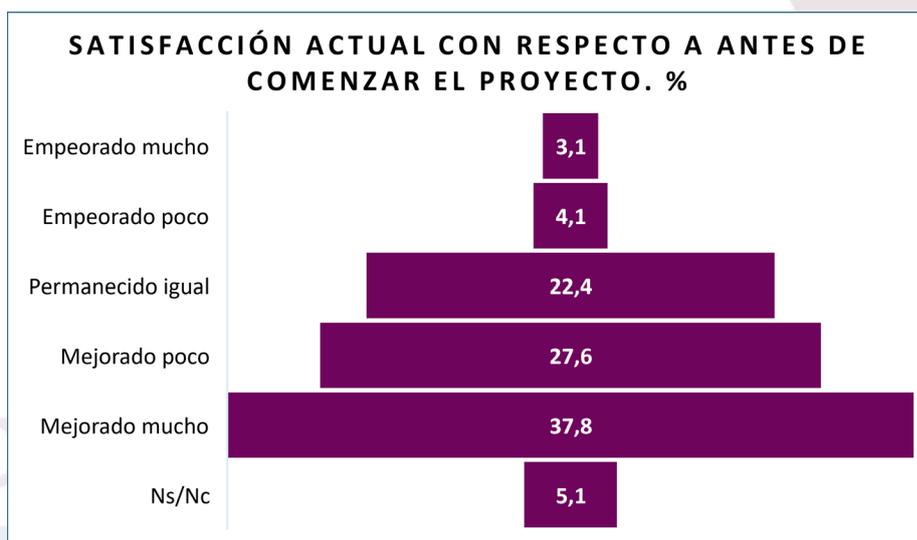


Ilustración 47: satisfacción actual.

“A mí, por ejemplo, cuando yo llamé para preguntarles, más o menos me explicaron y me preguntaron si me parecía bien o tenía alguna pregunta, o cualquier cosa y yo estaba de acuerdo y ellos también y empecé a hacer el cursillo”.

“Pero la verdad es que. Estoy bastante bien yo. Aquí en ese aspecto se porta muy bien. ¿Te llevan, te van ayudando de no te meten prisa, no te dicen esto, me entiendes? ¿Entonces bien, no puedo hablar mal yo o si hubiera algo malo, lo diría entonces?”.

“Alguien de la red que hemos hecho de amigos y de conocidos nos mencionó A. y no teníamos ni idea de cómo llegar allí y nos dijeron bueno pide una cita con la trabajadora social de aquí de G. y ella te explica, entonces pedimos la cita, le explicamos a X y ella misma nos puso en ese momento a llamar a A. y la verdad son muy eficientes allí e inmediatamente nos pusieron una cita para el día siguiente, llevamos los papeles de A., donde tiene su diagnóstico de autismo e inmediatamente nos dijeron hasta cuándo pueden estar”.

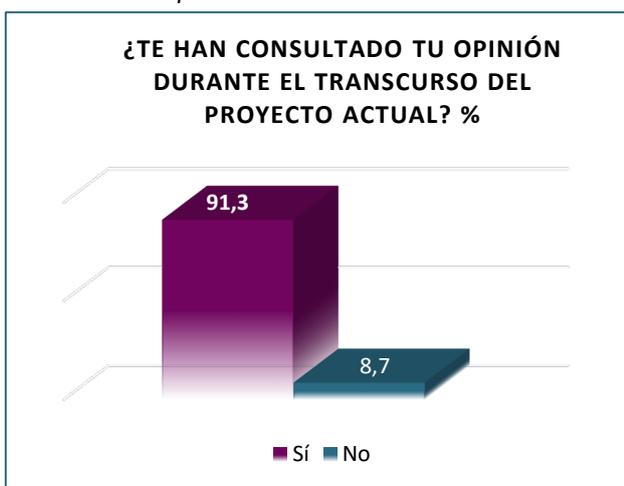


Ilustración 49: opinión durante el proyecto.



Ilustración 48: opinión tomada en cuenta.

Además, un 91,3% de las personas entrevistadas afirma que le han consultado la opinión y esta ha sido tomada en cuenta. En general se está bastante satisfech@ con la ayuda recibida por parte de las entidades sociales pues realmente, las personas que tienen a priori pocas oportunidades, con un poquito de apoyo que reciban, se incrementa favorablemente el empoderamiento y la autonomía personal.

Puntuación	Satisfacción con el proyecto en el que participas. %		
	Información recibida.	Abanico de posibilidades.	Resultados conseguidos.
1	1,1	1,1	2,3
2	0	0	0
3	1,1	2,2	3,4
4	1,1	0	0
5	2,2	4,3	2,3
6	3,3	9,7	8
7	14,1	10,8	23
8	16,3	18,3	16,1
9	10,9	16,1	12,6
10	50	37,6	32,2

Ilustración 50: satisfacción general.

Por último, la satisfacción sobre las entidades sociales es positiva, con puntuaciones muy por encima del aprobado. Esto sugiere que hay que seguir incidiendo en ejecutar programas que promuevan el desarrollo personal, que cubran las necesidades básicas pero que no se dejen atrás otro tipo de intervenciones que son igual de importantes, tales como la vivienda, empleo, salud, comunidad, barrio entre otras.

La inclusión depende de muchos factores y como tal, se han de saber corregir aquellos que sean escollos. Para ello es necesario realizar un estudio previo de las necesidades detectadas y no solamente andar por el camino fácil, a proyectos que hacen la gran mayoría de las asociaciones, se trata de cubrir las necesidades de las personas, pero sin olvidar la creatividad y el entusiasmo por un trabajo social íntegro, completo.

Colectivizar a las personas, o las necesidades encapsuladas dentro de los colectivos en los que se mueve una asociación a veces puede suponer un encarcelamiento de las intervenciones, pues un individuo no pertenece a un solo colectivo, sino que la situación de exclusión en la que se encuentra es multifactorial y como tal, las medidas que hay que adoptar para cubrir sus necesidades, han de ser integrales e integradoras para con la comunidad y con la sociedad.

5.4.- PROPUESTAS CONCRETAS PARA PROYECTOS SOCIALES.

En este apartado, se dejará constancia de las propuestas concretas que, a lo largo del estudio, tanto en los grupos de discusión como en los cuestionarios, han ido aportando las personas participantes al mismo.

- Cuando se hacen cursos de formación, que sean homologados, porque al final es un título oficial, que se paguen a las personas que tengan necesidades económicas y estén en itinerario de inserción.
- Que los cursos que se hagan sean sobre trabajos que se demandan.
- Hacer cursos breves para actualizar y reactivar las habilidades laborales para personas que ya tienen experiencia.
- Debería haber en todas las poblaciones un sitio del ayuntamiento donde haya un ordenador a disposición de todo el mundo y que haya una persona que pueda ayudar o enseñar a quienes lo necesiten.
- Recoger la opinión de las personas por otros canales diferentes a los que se utilizan en redes sociales para que nuestra opinión llegue a alguien que pueda hacer algo para cambiar cosas.
- Debería de haber más viviendas propiedad de los ayuntamientos y gestionadas por los ayuntamientos.
- Tendría que haber más actividades que se incluya todo el pueblo, la gente. Que si, digamos que hay ONG, fundaciones, asociaciones, se hagan teatros alternativos... todo tipo de actividades. Actividades que podamos integrarnos y conocer a otro tipo de personas que no estén en la misma situación, para no hacer un círculo vicioso.

- En cuanto a la condición de asilo: ni siquiera se nos garantiza el derecho a preservar por lo menos el alquiler mientras que nos ubicamos en un trabajo. Y es más, si aun así estuviéramos trabajando, a menos que se nos garantice el derecho al pago del alquiler, es lo mínimo que se puede dar en este tipo de situaciones.
- Incrementar la ayuda psicológica en las asociaciones porque siempre se necesita hablar con alguien y desahogarte de alguna forma.
- Estaría bien que se ofertaran cursos de alfabetización tecnológica.
- En cuanto al alquiler de una vivienda: Sería mejor, por ejemplo, un informe, de una trabajadora social, como para apoyar o decir al dueño. “Mira esta persona como está en esta situación no tiene documentos, no tiene papeles”. Le vamos a ayudar con esta casa.
- Una de las propuestas, yo dije que... que es muy importante que se donen más dinero a todas las instituciones con el fin de capacitar a las personas para que puedan manejar el ordenador, puedan manejar su móvil, que a veces no saben qué pueden hacer con él, que no es solamente un ejemplo.
- Que haya asociaciones, que se ocupen exclusivamente sobre temas de vivienda.

6.- REUNIÓN PERSONAL TÉCNICO.

Para un completo estudio de la realidad, hay que contar y tener en cuenta a todas las personas que componen y viven en esa realidad social, de no ser así, la información será sesgada y leída solo desde un punto de vista.

En este apartado se volcarán las opiniones ofrecidas por parte del personal técnico que trabaja en las organizaciones y en servicios sociales sobre la violencia administrativa recabadas en una reunión tuvo lugar el pasado día 15 de septiembre enmarcada dentro del encuentro regional de participación, cuyo lema giró en torno a la violencia administrativa, por lo que las aportaciones del personal irán en torno a las dificultades que encuentran con la administración pública.

Año tras año, en estas reuniones se trabajan temas como la temporalidad de los proyectos, la concurrencia competitiva y la política resultadista que impera en las convocatorias públicas. Aunque este año no se hayan trabajado estos temas, sí que se pide que se tengan en cuenta en base a los informes anteriores,¹³ ya que estos problemas siguen estando y siguen movilizandando las quejas y sugerencias hacia la administración.

¹³ <https://participa.eapn-clm.org/estudios-e-informes/>

Informe realizado en el marco del proyecto SC04/2021 “El Empoderamiento y la Participación de las Personas en la Inclusión Social”, desarrollado dentro de las subvenciones de proyectos de inclusión social de la Orden de 27 de diciembre de 2019 de la Dirección General de Acción Social.

EL CIRCUITO DE LA EXCLUSIÓN.

Los problemas a los que se enfrentan las personas en situación de vulnerabilidad, debido a trabas burocráticas o las encrucijadas dentro del propio sistema, fomentan que las personas vulnerables sigan estando fuera del circuito de la inclusión. Es decir, que no solo se postergan las ayudas sociales, sino que se fomenta de manera indirecta la exclusión social de las personas.

“Creo que están jugando con factores que pueden alterar mucho los condicionantes que ya tenían las familias que estaban en vulnerabilidad, que van a caer en exclusión y las familias que estaban en exclusión, te quedas totalmente fuera de la circulación social, así a grandes rasgos”.

“La digitalización, la brecha digital se posiciona como uno de los factores de exclusión, incluso más que el empleo, incluso que la educación, el no tener las competencias o el acceso, nos va a generar al tiempo, unas bolsas de exclusión larguísimas de persona, digamos que tenían una vida normalizada y en cuestión de dos o tres años y ya lo estamos viendo. Están totalmente fuera del circuito, fuera del sistema y eso es lo que nos va a generar una exclusión con todo lo que conlleva, vamos a dar, muchos pasos para atrás”.

El cúmulo de solicitudes y de ayudas públicas ha generado alimentar ese circuito de la exclusión, se han ido dejando atrás a aquellas personas que ya contaban con una situación de partida de riesgo a la vulnerabilidad o incluso en ella y ahora esa exclusión, esa precariedad ha aumentado significativamente.

“Se han acumulado todo tipo de trámites, situaciones de exclusión, de pobreza de todo tipo, pero es que ni si quiera nosotras, nosotros, sabemos cómo hacerlo porque no puedes ampliar ni a un lado ni hacia el otro. Entonces lo que no hay que hacer es ir corriendo hacia un sitio, que no estamos preparados y, además, hemos de reducir, vías de soluciones, o sea, hay que mantener la solución materialmente y ampliar, conforme se está preparando la siguiente lo que está generando y es lo que tú dices, que ese cúmulo de problemáticas sea cada vez más grande y que necesitemos otro tipo de intervención”.

“Ni si quiera con un número de teléfono que pudieras llamar a la seguridad social, podías hacerlo, entonces cómo tramito todo aquello, porque no sabes donde narices puede estar... el IMS... no había manera de hacer nada”.

Plazos, laberinto burocrático, silencio administrativo, son las palabras que más se suelen escuchar en cuanto a quejas, las soluciones están en las propuestas generadas en este encuentro y que son un anexo al presente informe.

“Pero esa incertidumbre, esos plazos administrativos, que en muchos casos son los que se llevan por delante, la confianza de la gente”.

“Los plazos son muy estrechos, por un lado, son muy amplios o indefinidos por otro, con lo cual, eso genera, cierta... cierta sensación de... esto es rodillo... y tengo que espabilarme porque si no fijate”.

Desde las administraciones se podría plantear un contador de días o alguna cuestión relacionada y que muchas veces tiene que ver con rentas, con percepción de ayudas entre otras, que sí que intervienen en la vida real de la gente.

La digitalización ha afectado no solamente a las personas en dificultad social, sino que también afecta a las organizaciones que estaban ayudando en temas de vivienda, empleo, rentas mínimas. El salto a lo digital ha sido muy rápido, pero desde las organizaciones se han visto incapaces de seguir el ritmo que ha marcado la administración pública para los trámites generando aún más indefensión en las personas con las que trabajan.

“Creo que lo único nuevo es, un virus desconocido, que nos ha atacado, que tenemos que defender... el tema sanitario, pero la intervención social no es nueva. O sea, la ayuda para la vivienda, una matriculación, un empadronamiento, eso ha sido toda la vida y se ha podido hacer, la pregunta es, ¿qué tipo de innovación y desarrollo hemos aplicado para llegar hasta el punto de que ahora no se puede hacer?”

“El trámite o los que solicitaban ayudas o solicitaban que le echara una mano en algo, ¿por qué hoy en día, con las mismas necesidades de ... vivienda o relación familiar... o cualquier otra tramitación, ahora no se puede hacer...? Esa pregunta es el tipo de evolución aplicado a lo que se ha podido hacer siempre”.

“Si a parte tengo que hacer y visitar varios lugares, de que me llega la carta con el código y no sé qué, pero creo que no tiene sentido haber complicado, haber complejizado aún más, cualquier trámite o intervención. Para mí, no es evolución, también... a ver sino está todo mal. Por lo tanto, creo que habría que optimizar mucho más y no olvidar y dejar de lado, lo que ya funcionaba. No es que eso no sirva, quizá lo siguiente va a funcionar y funcionará muy bien, pero cuando funcione muy bien”.

La exclusión territorial también es un factor que se suma a las dificultades con la administración, pues en localidades pequeñas, donde no hay oficinas físicas y se han reducido servicios por la digitalización que ha ocasionado la pandemia, ha provocado que se hayan quedado fuera aún más personas, especialmente personas mayores que son las más numerosas en las zonas rurales y que no tienen dispositivos electrónicos ni saben manejarse por la web.

“Si pasamos al ámbito rural todo esto se pone todavía más complicado, porque ahí los recursos no llegan entonces, sino tenéis internet...”

“Sino tenemos cobertura en el teléfono... compartiendo datos porque en algunos pueblos especialmente, no hay ni cobertura, es un poco adaptarte. Pero el tema es, sobre todo, como él también decía de las contraseñas, las claves... todo eso genera muchísima indefensión. Antes se respondía a lo mismo y ahora es como que tiene más trabas”.

“Para acceder a algo, por lo menos allí en la sierra, a veces para acceder al trámite tiene que ser de manera digital porque si te acercas al ayuntamiento te dicen, la ley ... o te tiene que desplazar... una persona que pertenece a una pedanía.... La seguridad social a Hellín a 100km. O sea, muchas veces el trabajo lo hacemos nosotras, o sea, nos vamos a la pedanía, recogemos a la gente a la seguridad social, volvemos allí, nos vamos cada una a nuestras casas que vivimos cada una en nuestro pueblo, o sea, muchas veces el trabajo lo hacemos nosotras”.

“Desde la pandemia, evitan que las personas vayan presencialmente y tal, pero todas esas personas, ¿cómo lo hacen? O sea, no tengo dispositivo en mi casa, ni en la pedanía, ni en el pueblo... No tengo red de internet, ni tampoco puedo ir presencial o si voy al ayuntamiento y me derivan a la administración, ¿qué hago? ¿Cómo lo consigo?”

Actualmente, existe una doble exclusión, la exclusión social por los múltiples factores que presenta la gente tales como por desempleo, vivienda, salud, educación... y exclusión digital, es decir, que las personas en vulnerabilidad además de presentar su complejidad, presenta la dificultad digital ya sea por la falta de alfabetización en el uso de las nuevas tecnologías o por la escasez de recursos básicos para acceder a la navegación en web.

“Bueno yo creo que está bien que hablemos de exclusión social y de la brecha digital, pero nos estamos olvidando de lo básico, hay carreteras, pero no hay transporte, hay ordenadores, pero no hay redes, nos estamos olvidando de lo básico y está muy bien la digitalización de todo, pero si abandonamos lo básico para alfabetizar digitalmente a la gente doble exclusión”.

“Cuando tenemos usuarios de nuestra oficina, le llevamos a registro, le decimos cómo hacer le decimos donde está el empleo, donde está la seguridad social, donde están los médicos, dónde está tu médico, aquí está el registro, le enseñamos la primera y segunda ronda, la tercera vez van solos, ahora está todo digitalizado... si un usuario no habla bien castellano ¿quién atiende? Nosotras”.

Y es que la vulnerabilidad y la precariedad, nunca vienen solas y las personas que están en ella en numerosos casos son personas que o bien no tienen su documentación en regla o por determinadas circunstancias no pueden acceder a ella, documentación que se pide a la hora de tramitar alguna acción con la administración pública, por lo que nos encontramos con la pescadilla que se muerde la cola, como no tengo esa documentación no puedo solicitar ayudas públicas pero si no solicito ayudas públicas me quedo totalmente en exclusión, por ejemplo, personas que no tienen un contrato de alquiler, no pueden solicitar la ayuda para el pago de alquiler pero sin ella les es difícil el mantener la vivienda.

“Sino hay una documentación previa burocrática, no puedes acceder a ningún programa social, o sea, al sistema social y eso en muchas ocasiones lo estamos paliando de malas maneras el tercer sector y creo que debería de ser responsabilidad de la administración”.

ESCASEZ DE RECURSOS.

La escasez de los recursos con los que cuentan las entidades del tercer sector, son un punto de partida para explicar de alguna manera la estructuración de las intervenciones, no en forma, pero sí en tiempo.

Por una parte, la administración pública, saca convocatorias sujetas a la temporalidad, en el mejor de los casos anual, pero en este caso, con este tipo de proyectos de inclusión social suelen ser de unos 6 meses aproximadamente. La pregunta que se ha de hacer a la administración es si realmente considera que este tiempo es el suficiente

para solucionar o apoyar a las personas que están en riesgo y si supone que el buen hacer de las organizaciones hará su labor de manera altruista y por vocación.

El profesional técnico manifiesta que:

“Bueno, nosotros andamos con los proyectos de inclusión de la junta y se corta también el 31 de diciembre”

“Al final... a esas personas, las vuelves a dejar ahí tres o cuatro meses, lo que pasa que sí que es cierto que nosotros desde la asociación, nosotras, nuestro contrato siempre se vincula desde los proyectos de inclusión, bueno antes quiero recordar que esos meses nuestros contratos siguen de otras... de otras... pero hacemos trabajo de voluntariado. Desde enero a abril, seguimos con el teléfono de la entidad y seguimos yendo a pueblos, o sea, ya no trabajamos como antes tanto en itinerario - trabajo humanitario—pero sí que seguimos, adaptación”.

“Y todo para que se pueda mantener el proyecto, porque nuestro proyecto se corta y este año, hasta abril o mayo no empieza”.

Además, los recursos que se les proporcionan a las organizaciones, en ocasiones son escasos para la labor que tienen encomendada, especialmente en cuanto a la lucha por la digitalización universal que impera en estos momentos como elemento fundamental de la violencia administrativa.

“Que llevamos trabajando en esto más de un año lo que pasa que con los pocos recursos que podemos destinar a ello”.

“Creo que ha planteado, que hay una serie de recursos, que me parecen perfectos, pero son insuficientes, pero son insuficientes, no por culpa de M. son insuficientes porque son insuficientes. Entonces, nuestro trabajo debería de ser una incidencia... no se si de una manifestación con una pancarta, pero sí deberíamos tener una incidencia de las personas que pasan hambre, o las personas que pasan frío, no están contabilizadas diariamente en los informativos, pero está ocurriendo, igual que los infectados y las desgraciadas muertes que ocurren”.

“Vamos a dejar a mucha gente fuera del circuito, vamos a dejar a mucha gente sin escolarizar, eso no es... en un estado de derecho, no es lo más deseado de todo. Entonces habrá que poner medios y habrá que elevarlo a quién sea menester, para que lógicamente se pongan los medios necesarios y se revierta lo que es la parte paliativa pero sí buscar elementos de predicción para que este tipo de situaciones no vuelvan a producirse”.

Las consecuencias si la administración pública no otorga recursos a las organizaciones a medio y largo plazo pueden ser:

“El IMV al final llega a la pobreza severa, eso es así, la gente que trabaja que tiene unos ingresos muy bajos, con un trabajo irregular, que no entra en ese grupo, pero evidentemente la tenemos llamando a la puerta porque necesita ayuda para el alquiler, ayuda para llevar a los muchachos al cole, al comedor, etc.... Al final, tenemos un montón de gente que está en la cuerda floja y que si no les ayudamos pues van a caer y es un grupo muy grande”.

La conciencia colectiva, el trabajo en red y la unión de las organizaciones parece ser la clave para generar esa incidencia necesaria como solución a los problemas del tercer sector.

“Otro de los problemas que yo creo que tenemos en nuestro sector y aquí amplío, nuestro sector de la acción social, digamos, las entidades privadas, como las administraciones, es que no tenemos un... no tenemos realmente una puerta de incidencia, es decir, creo que la realidad la palpamos todos y tenemos una escasez de recursos, es decir, tanto la administración, como las entidades sociales y ahí, yo creo que lo que si tenemos que hacer, es ser capaces de plantar los diagnósticos, los discursos, los análisis de la realidad y verlo no desde una crítica a nosotros mismos, sino realmente plantearlos como puntos, donde realmente hay que hacer incidencia y donde hay que conseguir que en este caso, los gobiernos apoyen y que nosotros seamos capaces de crear sinergias, entre la administración pública”.

“Necesitamos la implicación de las instituciones y de las personas responsables que están ahí para dejar de ver a la gente sufrir... no se... creo que es lo que todos pedimos, cada uno en su ámbito”.

7.- CORTES DE CASTILLA LA MANCHA.

Tal como se ha indicado anteriormente, el trabajo realizado a lo largo de este año 2021, no consiste en recibir opiniones negativas sobre cómo está la situación y la realidad social que viven las personas, sino a partir de la queja construir propuestas de actuación concretas que sirvan de base y orientación en el diseño de las políticas públicas en materia social de la región. Una base sustentada en las propias personas que sufren la desestructuración social y las que mejor pueden orientar nuestras actuaciones.

En conmemoración del Día Internacional de Erradicación de la Pobreza, 17 de octubre, estas propuestas fueron elevadas a la categoría de manifiesto que se hizo público y que se anexa a este informe.

8.- CONCLUSIONES.

En este informe se han plasmado las ideas principales del estudio que se ha realizado durante el año 2021 sobre el funcionamiento de los proyectos de inclusión social y la relación que existe entre las personas que acuden a servicios sociales y la propia administración.

Se ha pretendido ser lo más fiel a la realidad contada por sus propi@s actor@s, así lo demostrarán las horas de grabaciones y los resultados de los cuestionarios realizados. Es una realidad subjetiva pero contrastada por l@s profesionales que han participado en la reunión del grupo técnico y han colaborado en la organización de los diferentes grupos de discusión.

Las principales ideas son:

- ❖ El 56% de las personas que acuden a proyectos de inclusión y servicios sociales son mujeres, aunque el porcentaje de hombres se aproxima mucho al de las mujeres. Principalmente son personas afectadas por la pérdida del empleo cuya edad está comprendida entre los 26 a 45 años.
- ❖ Cuando se les pregunta a las personas sobre la exclusión y su proceso, la mayoría de las veces no se sabe contestar, porque realmente es difícil considerarse persona excluida debido a tantos factores que envuelven a la exclusión: por factores económicos, por el contexto espacial, vivienda, relacional, políticos, laborales, formativos y sociosanitarios.
- ❖ El principal tipo de dificultad que afecta a las personas que sienten que están en vulnerabilidad es la laboral, pero también tienen otras dificultades que suman a sus factores de exclusión.
- ❖ Un 52,8% de las personas han perdido el empleo en los últimos 12 meses. Queda evidenciada la consecuencia económico-laboral por la COVID 19 que han sufrido las personas en situación de vulnerabilidad.
- ❖ Un 80% de las personas encuestadas dice que su tipo de vivienda es un piso o una casa en alquiler de mercado libre (38,2%). Tan sólo un 22,5 por ciento tienen la vivienda libre de pagos lo que supone incertidumbre para afrontar los gastos de vivienda de las personas con rentas tan bajas.
- ❖ Sobre la salud subjetiva, la gran mayoría de las personas perciben con positividad su estado de salud. Hecho especialmente importante si lo enmarcamos en una pandemia.
- ❖ La realidad, es que cuando una persona con una situación de partida normalizada, estable, “acomodada”, cae en la pobreza, en la gran mayoría de las veces pierde esos lazos que tienden la mano para salir del “pozo” especialmente los que vienen de parte de amistades.
- ❖ El porcentaje de personas que participan siempre en la participación política es bajo en comparación con el porcentaje de personas que participó en las últimas elecciones generales del 2019, un 66,23%. Pobreza ligada a la exclusión de participación política.
- ❖ La gran demanda de los servicios sociales parece encontrarse desde el año 2020, probablemente como consecuencia de las crisis por la COVID 19.
- ❖ La digitalización ha sido uno de los principales obstáculos destacados entre las personas que acuden al sistema de ayudas pues ahora quien no sabe manejar un ordenador o no tiene acceso a los dispositivos necesarios para navegar por la web, queda en exclusión digital.
- ❖ La irrupción del Ingreso Mínimo Vital en el Sistema Público de Protección social ha traído innumerables aportes positivos, pero también ha dejado deficiencias de esta ayuda subsidiaria.
- ❖ En este año 2021, la satisfacción con el nivel de vida ha ido muy en relación con ir sorteando la situación de salud en relación con la pandemia.
- ❖ El principal motivo por el que las personas acuden a entidades sociales es porque cree que le pueden ayudar.
- ❖ Un 45% de las personas que han formado parte del estudio afirma saber lo que es un itinerario de inserción frente al 25,9% que hace 10 años lo sabía.

- ❖ Una amplia mayoría considera por una parte que las actividades que desarrollan en las entidades o servicios sociales se adaptan a sus intereses.
- ❖ En general, la mayoría de las personas participantes de proyectos sociales están o bastante satisfecho o muy satisfecho con la ayuda que se les brinda.
- ❖ La inclusión en muchas ocasiones está en otros factores ajenos a la persona y no es por falta de proactividad, ya que ellas ponen todos los esfuerzos que están en su mano para la consecución del objetivo final.
- ❖ Los proyectos sociales mejoran las condiciones personales de las personas cuya situación es más vulnerable.
- ❖ El cúmulo de solicitudes y de ayudas públicas ha generado alimentar el circuito de la exclusión, se han ido dejando atrás a aquellas personas que ya contaban con una situación de partida de riesgo a la vulnerabilidad.
- ❖ La digitalización ha afectado no solamente a las personas en dificultad social, sino que también afecta a las organizaciones que estaban ayudando en temas de vivienda, empleo, rentas mínimas.
- ❖ La exclusión territorial también es un factor que se suma a las dificultades con la administración.
- ❖ Las convocatorias sujetas a la temporalidad siguen siendo uno de los problemas principales del tercer sector.
- ❖ Los recursos que se les proporcionan a las organizaciones, en ocasiones son escasos para la labor que tienen encomendada.
- ❖ La conciencia colectiva, el trabajo en red y la unión de las organizaciones parece ser la clave para generar esa incidencia necesaria como solución a los problemas del tercer sector.

“Lo que no puede llegar a ser posible es que nosotros resultemos siendo material negociable”.

Palabras textuales de un participante.

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1: Pirámide Maslow.....	5
Ilustración 2: afluencia de cuestionarios por territorio.....	7
Ilustración 3: afluencia participación a grupos.	8
Ilustración 4: acto sensibilización.	10
Ilustración 5: foto familia.....	10
Ilustración 6: género 2020	12
Ilustración 7: género 2021	12
Ilustración 8: principal problema	13
Ilustración 9: principal problema según género.	14
Ilustración 10: Edad 2021	14
Ilustración 11: estado civil.....	15
Ilustración 12: nacionalidad	15
Ilustración 13: nivel de estudios 2011.....	16
Ilustración 14: nivel de estudios 2021.....	16
Ilustración 15: situación de vulnerabilidad.....	17
Ilustración 16: percepción exclusión.	18
Ilustración 17: tipo de dificultad.....	18
Ilustración 18: situación laboral.	20
Ilustración 19: actividad ocupacional 2021.....	20
Ilustración 20: tasa de ocupación 2020.	21
Ilustración 21: régimen de tenencia.....	23
Ilustración 22: tipo de vivienda.	23

Ilustración 23: estado de salud.....	26
Ilustración 24: frecuencia de relación con amigos.	28
Ilustración 25: frecuencia de relación con vecinos.....	29
Ilustración 26: participación política 2021.	30
Ilustración 27: participación política 2011.	30
Ilustración 28: has acudido a servicios sociales.....	31
Ilustración 29: principal motivo.....	31
Ilustración 30: desde cuando has acudido a ser. Soc.	31
Ilustración 31: tipo de prestación.....	34
Ilustración 32: prestación económica.	34
Ilustración 33: grado de satisfacción.	35
Ilustración 35: evolución nivel de la vida.....	36
Ilustración 34: transmisión intergeneracional.....	36
Ilustración 36: motivo del proyecto.	37
Ilustración 37: principal aspecto.	38
Ilustración 38: fuente de información 2011.	39
Ilustración 39: información sobre el proyecto 2021.....	39
Ilustración 40: itinerario de inserción 2011	40
Ilustración 41: itinerario de inserción 2021.	40
Ilustración 42: importancia del itinerario.	41
Ilustración 43: utilidad para encontrar un empleo.	42
Ilustración 44: intereses de las actividades.	42
Ilustración 45: satisfacción con el proyecto.....	42
Ilustración 46: colaboración con el proyecto.....	43
Ilustración 47: satisfacción actual.	44
Ilustración 48: opinión tomada en cuenta.	45

Ilustración 49: opinión durante el proyecto.	45
Ilustración 50: satisfacción general.	45



CURSO BÁSICO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL CON COLECTIVOS VULNERABLES.

Dirigido a profesionales de la intervención social de CLM que desean profundizar en el mercado de trabajo actual y cómo dar respuesta a itinerarios de inserción personalizados con colectivos vulnerables.

OBJETIVOS:

- Aportar estrategias a profesionales para que refuercen la autonomía personal en la inserción sociolaboral de las personas.
- Ofrecer herramientas válidas para introducir la en los itinerarios sociolaborales personalizados.

METODOLOGÍA:

- 40 horas de formación online. En la plataforma de formación de EAPN-CLM.
- Información práctica, test de autoevaluación, foro de debate y elaboración caso práctico fin de curso.
- Certificado expedido por EAPN-CLM, resultado de completar con éxito los módulos de formación y elaboración del caso práctico final del curso.
- Las inscripciones podrán realizarse desde **el 20 de agosto hasta cubrir plazas. Pincha aquí**
Para más información: **Adelina Román Gutiérrez,**
• participacion@eapn-clm.org / **925 257 921**

CURSO BÁSICO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL CON COLECTIVOS VULNERABLES.

Dirigido a profesionales de la intervención social de CLM que desean profundizar en el mercado de trabajo actual y cómo dar respuesta a itinerarios de inserción personalizados con colectivos vulnerables.

OBJETIVOS:

- Aportar estrategias a profesionales para que refuercen la autonomía personal en la inserción sociolaboral de las personas.
- Ofrecer herramientas válidas para introducir la en los itinerarios sociolaborales personalizados.

METODOLOGÍA:

- 40 horas de formación online. En la plataforma de formación de EAPN-CLM.
- Información práctica, test de autoevaluación, foro de debate y elaboración caso práctico fin de curso.
- Certificado expedido por EAPN-CLM, resultado de completar con éxito los módulos de formación y elaboración del caso práctico final del curso.
- Las inscripciones podrán realizarse desde **el 20 de agosto hasta cubrir plazas. Pincha [AQUÍ](#).**
- Para más información: **Adelina Román Gutiérrez,** participacion@eapn-clm.org / 925 257 921

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA:

- MÓDULO I: El mercado de trabajo. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.

- MÓDULO II: La inserción laboral. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Material complementario.

- MÓDULO III: la orientación laboral. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.

- EJERCICIO PRÁCTICO. (10h).

Castilla La Mancha

EA

PN

“EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS EN SUS ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL”

REFLEXIÓN SOBRE TEMAS CLAVE PARA MEJORAR LA PARTICIPACIÓN E IMPLICACION EN PROYECTOS DE INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL.



AUTORÍA: ADELINA ROMÁN GUTIÉRREZ. EAPN-CLM

Esta acción forma parte del proyecto “SC04/21 “Fomento de la participación social y evaluación de la inclusión social por sus participantes en materia de inclusión social” mediante resolución de 4 de marzo de 2021, de la Dirección General de Acción Social, por la que se convocan para el año 2021 las subvenciones para el desarrollo de proyectos de inclusión social del Sistema Público de Servicios Sociales



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

El Fondo Social Europeo cofinancia la presente acción mediante el Programa Operativo Regional FSE 2014/2020 de Castilla-La Mancha a través del Eje 2 “Inclusión Social” en un porcentaje máximo del 80% de los costes totales de la misma.

EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS EN SUS ITINERARIOS DE INCLUSIÓN.

Dirigido a profesionales de la intervención social que desean introducir la participación en proyectos de inclusión sociolaboral, abordaremos temas clave para mejorar la participación e implicación en proyectos de inclusión social y laboral.

OBJETIVOS:

- Aportar estrategias a profesionales para que refuercen la autonomía personal y emancipación de las ayudas públicas de las personas.
- Ofrecer herramientas válidas para introducir la participación en las dinámicas de intervención social.

METODOLOGÍA:

- 50 horas de formación online. En la plataforma de formación de EAPN-CLM.
- Información práctica, foro de debate y elaboración de proyecto fin de curso.
- Certificado expedido por EAPN-CLM, resultado de completar con éxito los módulos de formación y superación del proyecto final del curso.
- Las inscripciones podrán realizarse desde **el 1 de agosto hasta cubrir plazas. Pincha aquí**
- Para más información: **Adelina Román Gutiérrez,**
participacion@eapn-clm.org / **925 257 921**

EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS EN SUS ITINERARIOS DE INCLUSIÓN.

Dirigido a profesionales de la intervención social que desean introducir la participación en proyectos de inclusión sociolaboral, abordaremos temas clave para mejorar la participación e implicación en proyectos de inclusión social y laboral.

OBJETIVOS:

- Aportar estrategias a profesionales para que refuercen la autonomía personal y emancipación de las ayudas públicas de las personas.
- Ofrecer herramientas válidas para introducir la participación en las dinámicas de intervención social.

METODOLOGÍA:

- 50 horas de formación online. En la plataforma de formación de EAPN-CLM.
- Información práctica, test de autoevaluación, foro de debate y elaboración de proyecto fin de curso.
- Certificado expedido por EAPN-CLM, resultado de completar con éxito los módulos de formación y superación del proyecto final del curso.
- Las inscripciones podrán realizarse desde **el 1 de agosto hasta cubrir plazas**. Fin de las inscripciones el 22 de agosto. **Pincha aquí**.
- Para más información: **Adelina Román Gutiérrez**, participacion@eapn-clm.org / 925 257 921

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA:

- Módulo I: La exclusión social. Contextualización. (10h)
 - ✓ Contenido teórico.

- Módulo II: Participación. Contextualización, tipos de participación, escalera de la participación. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Seminario regional de participación: movimientos participativos sobre violencia administrativa. (15 sept.)
 - ✓ Material de refuerzo. Vídeo sobre movimientos participativos <https://www.youtube.com/watch?v=8Ds7b3pboW4>

- Módulo III: Herramientas para el fomento de la participación parte I. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Material complementario de batería de dinámicas (EAPN-ES y CEPAIM).

- Módulo IV: Herramientas para el fomento de la participación parte II (10h).
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Material complementario de herramientas online para el fomento de la participación.
 - ✓ Ejemplo de actividad de participación de EAPN-CLM. <https://www.youtube.com/watch?v=sITKw82sD3k>

PROYECTO FINAL (10H)

EL EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS EN SUS ITINERARIOS DE INCLUSIÓN.

Dirigido a los componentes del grupo permanente de participación de personas con experiencia en pobreza que desean formarse en materia de participación. Abordaremos temas clave para mejorar las nociones básicas en la materia.

OBJETIVOS:

- Aportar estrategias al grupo PEP para que refuercen la autonomía personal.
- Ofrecer herramientas válidas para introducir la participación en las dinámicas de acción social.

METODOLOGÍA:

- 30 horas de formación online. En la plataforma de formación de EAPN-CLM.
 - Información práctica, foro de debate.
 - Certificado expedido por EAPN-CLM, resultado de completar con éxito los módulos de formación.
 - Las inscripciones podrán realizarse desde **aquí: [inscripciones](#)**
-
- Para más información: **Adelina Román Gutiérrez,**
participacion@eapn-clm.org / **925 257 921**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA:

- Módulo I: La exclusión social. Contextualización. (10h)
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Video sobre exclusión social.

- Módulo II: Participación. Contextualización, tipos de participación, escalera de la participación. (10h).
 - ✓ Contenido teórico.
 - ✓ Material audiovisual del webinar sobre participación.
 - ✓ Material de refuerzo. Vídeo sobre movimientos participativos <https://www.youtube.com/watch?v=8Ds7b3pboW>

- Módulo III: Grupo PEP.
 - Material complementario grupo.

GRUPOS DE PARTICIPACIÓN

La Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Castilla-La Mancha (EAPN-CLM) surge en 1994 como parte de la Red estatal, fundada dos años antes, y de EAPN Europa, una estructura creada como una nueva forma de entender la intervención social para desarrollar un método de trabajo más eficaz y operativo para las ONG.

En junio de 1989, la Comisión Europea tomó la decisión de establecer una red europea anti-pobreza, que debía estar compuesta por grupos nacionales representativos de cada uno de los Estados miembros. Desde entonces, EAPN desarrolla un trabajo de investigación y reflexión, con numerosos grupos y documentos de trabajo, convirtiéndose en interlocutora privilegiada de la Comisión y otros decisores políticos para la revisión de propuestas políticas relativas a la exclusión social.

Su trabajo se basa en la implantación del trabajo en red como metodología de trabajo entre los diferentes actores del territorio, creando, desarrollando y difundiendo metodologías de lucha contra la pobreza y la exclusión que fortalezcan a los diferentes grupos sociales y territoriales con los que trabaja, incidiendo sobre los grupos más vulnerables

Misión

Conseguir el ejercicio efectivo y la garantía de los Derechos Políticos, Sociales y de Ciudadanía de las personas que están en riesgo o situación de pobreza y/o exclusión social en Castilla-La Mancha, por medio del trabajo en Red y el fortalecimiento de las Entidades y Agentes Sociales de Acción Social.

Esta red, creada desde la conjunción de intereses de las organizaciones que luchan contra la pobreza, tiene los siguientes objetivos:

- Incluir la lucha contra la pobreza y la exclusión social en la agenda política de Castilla-La Mancha, para lo que proponemos acciones y respuestas para los colectivos y territorios.
- Promover la participación de los grupos más vulnerables, elevando la voz de aquellos que viven en primera persona las situaciones de pobreza y exclusión en nuestro territorio.
- Difundir, a través de la investigación social, una imagen clara de las necesidades del entorno y de las personas que lo habitan.

Actualmente, la EAPN-CLM es miembro nato de diferentes órganos consultivos de diferentes Administraciones regionales, y viene participando activamente en el desarrollo del PO-FSE y FEDER de Castilla-La Mancha, e interviene en los comités territoriales de la ITI-CLM a través de representantes implantados en el terreno.

Además, apoya el desarrollo de grupos de reflexión y creación de ciudadanía a través de la evaluación de políticas públicas, haciendo posible que sus propuestas sean llevadas ante

decisores políticos para su conocimiento y debate, siendo la presentación de propuestas en la Audiencia en Cortes Regionales en la conmemoración del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza un buen ejemplo de estas acciones

¿Por qué EAPN-CLM actúa a través de la participación?

Tanto en el plano europeo, como nacional y regional se ha visto que la participación social es un elemento indispensable en la evaluación de la política social. Se trata de poner en el eje central de la política a las personas y que la política se someta a un feedback por parte de quienes más sufren las situaciones de vulnerabilidad social.

No existe la gobernanza sin la participación, donde los lobbies políticos y sociales sean los mismos ciudadan@s.

EAPN-CLM como red de entidades que pretende hacer un seguimiento en la evolución de la erradicación de la pobreza y exclusión social en España, más concretamente en Castilla La Mancha, y como plataforma del tercer sector, utiliza la participación social para este fin.

Definición de grupos de participación

Es una herramienta de trabajo que consiste en grupos de discusión, informales donde se debaten temáticas específicas en política social, con el fin de reflexionar y generar una batería de propuestas de mejora para el Bienestar Social comunitario.

Estos grupos de participación están formados por un perfil específico de personas relacionadas con cada tema a tratar, en este caso son las personas mayores los integrantes de estos grupos, siendo entre 10 y 12 personas las que lo formen.

Serán estos mismos quienes deberán elegir en estas reuniones los temas de interés a tratar en el grupo de participación que sirvan de motor de cambio en la Política social que les afecta.

Metodología

Será cualitativa, compuesta de reuniones informales donde se generará un espacio de debate, sin presión, tolerante y libre de persuasión, con una duración 120 min aproximadamente.

En la primera reunión del grupo se les preguntara cuáles son sus temas de interés que quieren tratar. Además, esto servirá como análisis de las situaciones sobre la alienación de las políticas sociales a la realidad social.

En las reuniones consecutivas se seguirá haciendo una reflexión y debate participativo, además en cualquier momento pueden surgir nuevos temas de interés para trabajarlos.

Con las propuestas recogidas se hará un manifiesto que será leído y posteriormente entregado a los principales dirigentes políticos en las Cortes de CLM con motivo del Día

Internacional De Erradicación de la Pobreza (17 octubre), además se anexará a las demás propuestas de los diferentes grupos de participación que forman parte de EAPN-CLM.

Objetivos

1. Empoderar a la población
2. Formar e informar a las personas en los temas de interés.
3. Fomentar la participación efectiva de las personas en el compromiso del cambio social.
4. incidir para ajustar las políticas Castellano Manchegas a la realidad social.
5. Presentar propuestas a los diferentes grupos políticos.

El Objetivo del pensamiento colectivo es construir, es decir, dos personas con ideas diferentes ponen sus energías en construir algo. No se trata entonces de mi idea o la tuya son las dos ideas juntas las que darán un producto nuevo que a priori no conociéramos ni tu ni yo. Por eso es tan necesaria la escucha activa en la que no solo estamos preparados para la réplica que vamos a dar.

El pensamiento colectivo, nace cuando entendemos que todas las opiniones, las nuestras y las diferentes, todas son necesarias para generar la idea de consenso, una idea que tras su construcción de forma indirecta nos transforma.

Ánimo., estamos aprendiendo, somos capaces de conseguirlo, sólo necesitamos tiempo.

Anónimo. Movimiento 15M



NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

1

VOTACIONES

Para proceder a la votación de cualquier tipo de decisión referente al grupo será necesario la presencia en la reunión de más del 50 % de los integrantes del mismo.

En caso de no contar con más del 50% de los miembros presentes en las reuniones se llevará a cabo la votación de cualquier propuesta vía Whatsapp o correo electrónico. En este sentido, se daría un plazo de 48 horas a los integrantes para que votasen.

Posteriormente, se informará de los resultados de las votaciones por estas mismas vías.

Si hubiera un empate de votos, el voto de la/el representante del grupo contaría por dos.

**GRUPO PARA LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON
EXPERIENCIA EN POBREZA**



NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

2

WHATSAPP

El grupo de Whatsapp es una herramienta que sirve exclusivamente para informar y consultar al grupo sobre fechas de reunión, votaciones y otros temas de interés.

Queda prohibido compartir cualquier otro elemento que no tenga que ver con los temas/asuntos que se estén tratando en el grupo como puede ser noticias no contrastadas.

Asimismo, no está permitido generar debates internos entre miembros del grupo en esta plataforma.

El incumplimiento de estas normas puede conllevar a la expulsión temporal del grupo de Whatsapp.

**GRUPO PARA LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON
EXPERIENCIA EN POBREZA**



NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

3

MICROSOFT TEAMS

Las reuniones serán grabadas, con el permiso previo de los/las asistentes a la reunión, para que las personas que no puedan asistir puedan visionarlas a posteriori.

Los/las asistentes a las reuniones tendrán silenciado el micro y cuando quieran hablar levantaran la mano para pedir la palabra.

Se deberá respetar los turnos de palabra de cada miembro. En caso de que un integrante no cumpla con esta norma, se le podrá expulsar de dicha reunión.

**GRUPO PARA LA PARTICIPACION DE PERSONAS CON
EXPERIENCIA EN POBREZA**



NORMAS DE FUNCIONAMIENTO INTERNO

4

CONVOCATORIAS DE REUNIÓN

Las convocatorias de las reuniones se realizarán por el grupo de Whatsapp. El apoyo técnico o enlace de ejecutiva propondrá una serie de fechas para votación de los miembros.

De igual manera, los miembros podrán señalar otras fechas a las propuestas.

El horario de las reuniones se acordará con el grupo intentando que en dichas reuniones puedan asistir la mayoría de los/las participantes.

XII Encuentro Autonómico de Participación: Violencia Administrativa



15 de septiembre 2021.

Modalidad semipresencial. Antiguo Casino de Ciudad Real.

10.00 **Presentación Institucional**

- **Adolfo Patón**, Presidente de EAPN-CLM.
- **Francisco Armenta**, Director General de Acción Social de JCCM.
- **Eva María Masías**, Alcaldesa Ayuntamiento Ciudad Real.

10:20 **Vídeo Campaña: La violencia administrativa**

10:30 **Grupos de trabajo.**

- 1.- Violencia administrativa en prestaciones sociales.
- 2.- Violencia administrativa en el sistema educativo y en el ámbito sanitario.
- 3.- Violencia administrativa en vivienda.
- 4.- Violencia administrativa en el ámbito jurídico.
- 5.- Grupo discusión con el personal técnico sobre los programas de inclusión social.

12:00 **Pausa Café**

12:20 **Mesa de diálogo estructurado**

- **Carmen Fajardo**, representante Unidas Podemos.
 - **Eugenia Jaime**, representante Ciudadanos.
 - **Pablo Camacho**, representante Partido Socialista.
 - **Vicente Aroca**, representante Partido Popular.
 - **Representante Partido VOX (pdc)**
- **Modera Jose Fernández.**

14:00 **Clausura del taller y acto simbólico.**

14.10 **Comida**



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro

Violencia administrativa

Si bien los ciudadanos tenemos la obligación de conocer las leyes por las que las administraciones se rigen con el objetivo de garantizar así el cumplimiento de nuestros derechos y obligaciones, este hecho resulta insuficiente puesto que, **más allá de estas leyes, existen también un sistema organizativo, normativizado, procedimentado e informado en lenguaje jurídico que en su mayoría nos son desconocidos e inaccesibles** para quienes que tenemos que relacionarnos con ellas.

Carecer de formación, recursos, capacidad de exponer bien las necesidades o desconocimiento de estos procedimientos que si bien tienen plazos, son diferentes en relación de a quien tiene que responder, produciendo desatención, incumplimiento de plazos, procedimientos e ingentes viajes a la **ventanilla errónea**, que genera en la ciudadanía situaciones de desconcierto, desconfianza en las instituciones y desafección respecto a los poderes públicos, generando en su conjunto una sensación de indefensión, ya que la Administración no reconoce este fenómeno, y por tanto, se **exime de las responsabilidades que los efectos de estas situaciones provocan en la población.**

Se trata así, de una serie de **sutiles trabas que cada día nos encontramos en nuestras relaciones con las administraciones, cuyos procedimientos, plazos y recursos pasan como un rodillo por encima del ciudadano** que tiene **pocas oportunidades** de hacer frente a la ingente demanda de datos, e información, normalmente en lenguaje jurídico, que nuevamente se solicita, y que lejos de ayudar, parece solicitada con el fin de impedir que la solicitud o la demanda a la administración prospere en favor de la ciudadanía.

La necesidad de la distancia social ha venido a agilizar un proceso mal llamado de digitalización de servicios, ya que los **trámites y procedimientos** que antes se podían realizar de manera presencial o telefónica, ya **sólo se pueden realizar de manera telemática** sin cambiar un ápice dicho procedimiento, lo que ha propiciado la interposición de pantallas entre administradores y administrados.

Este **“apantallamiento”** supone una nueva barrera, infranqueable para gran parte de las personas, que para dar respuesta a una necesidad carece de los conocimientos sobre el procedimiento adecuado, las herramientas para “digitalizar” su demanda, y los medios tecnológicos para relacionarse con las instituciones, lo que de facto **deja fuera de juego a gran parte de la población**, relegada a esperar. La sutil invisibilidad es una característica importante de esta violencia, porque hace que no sea identificada por quienes la sufren, que siente vergüenza por su incapacidad o desconocimiento, y por tanto es más difícil de analizar y combatir.

Se hace necesario señalar estos mecanismos cuando se producen individualmente y etiquetarlos como violencia, para de esta forma poder **identificarlos de manera sistemática** y comprender por qué suceden, de modo que podamos paliar sus efectos, y poner medios para superarlos, evitando sentimientos de indefensión ante la Administración que no benefician a los valores democráticos y del Estado de Derecho en el que estamos.

METODOLOGÍA GRUPOS DE TRABAJO

Lugar:

- ✓ **Sala por confirmar en Ciudad Real**

Fecha: miércoles, 15 de septiembre de 2021

Horario Acto: 10:30h – 12:00h

Objetivo:

El objetivo de esta dinámica es garantizar la autoexpresión de las personas participantes, gran parte de ellas con experiencia en pobreza, en torno al tema del seminario. Además de detectar las principales problemáticas, contaremos con sus experiencias para articular un listado de propuestas específicas que a su vez sirva para articular medidas y políticas públicas que puedan ser implementadas.

Estas aportaciones son fundamentales para EAPN-CLM y serán utilizadas en los principales documentos y argumentos de incidencia política de la Red.

Personas Asistentes:

El evento se realiza de forma semi presencial, teniendo en cuenta las medidas sanitarias para evitar la propagación de la COVID-19.

Las personas participantes comprenderán a expertxs en procesos de pobreza, quienes se han visto involucrados en circuitos burocráticos para obtener prestaciones sociales y trámites administrativos en general y por ello han sido afectadxs por la violencia administrativa de una u otra forma. El o la portavoz de cada grupo temático será seleccionada por lxs propios miembrxs de los grupos de discusión en la primera parte del evento.

Las personas se repartirán por grupos. El número de participantes por grupo será de, aproximadamente, 10 personas participantes y una persona facilitadora, para garantizar una comunicación fluida y altamente participativa.

Número de participantes **presenciales** (cuestiones de aforo reducido): **X personas** (distribución por salas)

Número de participantes **semipresenciales**: Se contempla la posibilidad de participar en el seminario de forma telemática, pero para ello se habrán de organizar, previo al seminario, grupos de discusión con participantes suficientes en un mismo espacio físico, distinto al del seminario. Si bien luego se considerarán sus propuestas de la misma manera que las realizadas por los grupos presentes en el lugar del seminario.

Se organizarán grupos en aquellas zonas que lo soliciten y se considere oportuno.

Número total de participantes: ~

Metodología y tiempos de intervención:

La dinámica de grupos de trabajo contará con un total de 90 minutos, según las siguientes orientaciones metodológicas:

10:30h-10:40h Los primeros 10 minutos se utilizan para establecer a las personas en grupos y para que el dinamizador o persona facilitadora (PF) explique la problemática (argumentario) al grupo, lo que permite establecer una base de conocimientos y datos comunes, necesario para el debate.

La PF explica el proceso y objetivo de la actividad y enfoca el debate, comenzando con una lluvia de ideas y preguntas en torno al tema asignado.

Los grupos habrán de dar respuesta a cuatro temas principales que han sido seleccionados previamente, y repartidos en grupos diferentes para lograr una profundidad mayor en el análisis de cada campo. Es decir, cada grupo dará respuesta a su temática asignada. Las temáticas de los grupos serán las siguientes:

Sistema educativo y sanitario

Prestaciones sociales

Sistema judicial

Vivienda

La dinámica es la misma para cada uno de los cuatro temas.

10:40h-11:50h Los 70 minutos siguientes se utilizan para el trabajo en grupos, consistente en la confrontación y puesta en común de ideas y experiencias entre las personas participantes para la generación de propuestas.

Cada grupo de trabajo estará organizado en mesas de entre 10 y 12 participantes contando con la PF.

Las personas participantes realizarán un diagnóstico de los problemas que encuentran en el área temática que les haya sido asignada, así como generarán las propuestas que consideren que dan respuesta a las problemáticas.

Para cada problema identificado, realizarán aportaciones de recomendaciones, políticas o de medidas de actuación, dirigidas a los ámbitos autonómico, estatal y europeo.

La PF utilizará un formulario online, en el que se irán volcando las aportaciones de los grupos.

Consideraciones importantes a tener en cuenta por la PF:

- La PF tiene que haber leído el Argumentario que se ha circulado previamente al Encuentro. Las propuestas contenidas en el Argumentario pueden ser una

fuentes de inspiración, si no hay propuestas espontáneas, a fin de discutir las en el grupo.

- Tiene que evitar el “pensamiento grupal”, es decir que unos lleven la voz cantante y los demás se limiten constantemente a asentir o decir que están de acuerdo.
- Tiene que evitar guiar/orientar/condicionar la discusión de acuerdo con su propio pensamiento, pues se trata de conocer la opinión de las personas participantes. No obstante, si no se manifiestan ideas espontáneamente, su función también es hacer propuestas, para incentivar el debate.
- La PF tiene que evitar que una o dos personas concentren la palabra, porque todos y todas deben contribuir libremente. Como el tiempo es limitado, debe cortar las exposiciones largas, ya que dejan sin tiempo al resto.
- También debe evitar que la gente se explaye sobre otros temas que no son exactamente el que se está discutiendo, o que utilice su turno de palabra para hablar de sus problemas concretos o personales.
- En todo momento, intentará asegurar que se va comprendiendo bien el significado de lo que se discute, sobre todo si en el grupo hay personas con bajo dominio del idioma y/o personas con discapacidad, interrumpiendo si hay dudas.

11:50-12:00 Los 10 minutos finales sirven para volcar el listado de propuestas en un documento de Excel, al cual tiene acceso otra persona encargada, quien irá organizando propuestas por bloques, priorizando y evitando posibles repeticiones.

Las propuestas elaboradas serán sometidas a un análisis para su clasificación en orden de prioridad, organizándolas en función de aquellas que gozan de mayor consenso. Las resultantes serán presentadas en la siguiente dinámica, **el diálogo estructurado**.

Ninguna propuesta será rechazada, sino que se realiza una priorización de cara al evento. Posteriormente todas las propuestas serán expuestas en las Conclusiones del XIV Encuentro Estatal de Participación. Los resultados serán incorporados a un informe que se publicará y utilizará para la incidencia política por parte de EAPN.

Criterios de redacción a tener en cuenta por la PF a la hora de elaborar las propuestas:

- Por cada tema, necesitamos detectar al menos 3 problemas y, para cada uno de ellos, 3 propuestas de medidas consensuadas por el grupo que sean pertinentes con respecto al problema detectado (se refieren directamente al tema) y coherentes entre sí (no son contradictorias con las restantes propuestas).
- Evitar las repeticiones. Por ejemplo, no repetir la misma recomendación o propuesta para dos problemas diferentes.
- Si hubiera tiempo, es preferible que lea lo que ha escrito en voz alta y confirme que eso es lo que el grupo quiere transmitir realmente. Si hay discrepancias dentro del grupo, se intentarán dejar expresadas también.
- Es muy importante escribir de forma sencilla y sintética, con el formato de “bullet points” (puntos principales)

- Se debe escribir con mayúsculas y minúsculas. Es decir, no hacerlo solamente en mayúsculas, ya que ello dificulta la rápida transcripción y utilización del texto.

Duración total de la dinámica: 90 minutos (10:30h-12:00h)

Orientación temática:

La violencia administrativa es aquella realizada por lxs funcionarixs, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que lxs ciudadanxs tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos previstos en la ley.

Pueden incluirse las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

El tema ha sido abordado previamente por la EAPN, pero no se cuenta con mucha bibliografía al respecto. Destaca el libro de Sara Mesa 'Silencio administrativo: la pobreza en el laberinto burocrático' (2019).

El libro trata una historia real que narra el laberinto burocrático que tiene que recorrer una mujer con discapacidad y en situación de sinhogarismo para solicitar la renta mínima a la que tiene derecho. Se pone por escrito el conjunto de trabas y obstáculos de un sistema intrincado que lo que hace es culpabilizar a las personas de una situación de la que no son culpables.



MESA DIÁLOGO ESTRUCTURADO

Lugar:

- ✓ Sala por confirmar en Ciudad Real

Fecha: miércoles, 15 de septiembre de 2021

Horario Acto: 12:20h – 14:00h

Objetivo:

El Objetivo es generar un espacio de comunicación efectiva sobre la violencia administrativa entre representantes de los partidos políticos y/o expertxs, por un lado, y las personas participantes en proyectos sociales, por otro.

El diálogo estructurado es una herramienta útil para analizar la viabilidad de las propuestas surgidas a raíz de los grupos de trabajo desde el punto de vista experto, ayudando a darles consistencia, en el caso de que estas propuestas se alejaran de la realidad institucional en exceso. Este ejercicio ayuda también a evaluar si esas propuestas tienen opción de tener repercusión, o si por el contrario hay dificultades importantes para su implementación.

Personas Asistentes:

El evento se realiza de forma semi presencial, teniendo en cuenta las medidas sanitarias para evitar la propagación de la COVID-19.

Número de participantes **presenciales X personas** (distribución por salas, cuestiones de aforo reducido)

Se pretende facilitar la **modalidad semipresencial (vía telemática)** a aquellas zonas que tengan mayores dificultades para desplazarse hasta Ciudad Real lo que, además de garantizar las medidas de seguridad sanitaria, promueve la asistencia de mayor número de participantes.

Número de participantes total: ~

Las personas participantes comprenderán a lxs propixs expertxs en procesos de pobreza, quienes se han visto involucrados en circuitos burocráticos para obtener prestaciones sociales y trámites administrativos en general y por ello se han visto afectadxs por la violencia administrativa de una u otra forma. La portavoz de cada grupo temático será seleccionada por lxs propios miembrxs de los grupos de discusión en la primera parte del evento.

Al tratarse del plenario de los grupos de debate de la primera parte del evento, el personal técnico de la intervención social puede asistir como oyente.

Políticxs y expertxs tienen que conocer en profundidad los temas que se están tratando en la mesa, por ejemplo, consejerxs de sanidad o de vivienda etc.

Participantes en el Acto:

Participantes políticxs, salen al escenario (o en su defecto a la parte delantera de la sala); las personas portavoces hablarán desde sus asientos con un micrófono que se facilitará desde la secretaría técnica. Representantes políticxs y expertxs, toman asiento en la mesa:

- ✓ Representante de Unidas Podemos CLM.
- ✓ Representante Ciudadanos CLM
- ✓ Representante PP CLM
- ✓ Representante PSOE CLM (telemático)

Metodología y tiempos de intervención:

La Mesa de Diálogo Estructurado contará con un total de 70 minutos para las intervenciones de las personas participantes en la Mesa y 30 minutos para el posterior debate con el público. Según las siguientes orientaciones metodológicas:

Duración total del diálogo: 12:20h a 14:00h (100 minutos)

Paso previo imprescindible para la realización del diálogo es el de haber elaborado las propuestas, al menos tres por cada grupo de trabajo (una por cada nivel: local, autonómico y estatal), las cuales van a estar divididas en cuatro bloques por temáticas: prestaciones sociales; sistema educativo y sanitario; vivienda; justicia.

Las propuestas se presentarán de manera organizada y comprensible. Este trabajo se habrá hecho de manera conjunta entre la persona facilitadora (PF) y lxs participantes del grupo de trabajo temático.

Una colaboradora de la EAPN se sentará a la mesa junto a políticxs y expertxs y leerá las propuestas durante 40 minutos aproximadamente. Durante la lectura habrá espacio para aclaraciones tras cada bloque de propuestas. De esta forma, dará a conocer tanto a lxs representantes políticos como a los otros grupos las propuestas que se han elaborado en orden de prioridad.

Por su parte, y una vez finalizada la comunicación, cada políticx tendrá 5 minutos de respuesta para clarificar o contestar a las propuestas con su postura (30 minutos en total).

Una vez finalizadas todas las intervenciones se dará paso a un debate abierto con el público de unos 30 minutos. Buscamos que en el debate con el público general se puedan complementar los diversos aspectos tratados en las intervenciones de las personas participantes en la mesa.

Orientación temática:

La violencia administrativa es aquella realizada por lxs funcionarixs, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que

tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que lxs ciudadanxs tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos previstos en la ley.

Pueden incluirse las que se ejercen en los partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.

El tema ha sido abordado previamente por la EAPN, pero no se cuenta con mucha bibliografía al respecto. Destaca el libro de Sara Mesa 'Silencio administrativo: la pobreza en el laberinto burocrático'.

El libro trata una historia real que narra el laberinto burocrático que tiene que recorrer una mujer con discapacidad y en situación de sinhogarismo para solicitar la renta mínima a la que tiene derecho. Se pone por escrito el conjunto de trabas y obstáculos de un sistema intrincado que lo que hace es culpabilizar a las personas de una situación de la que no son culpables.

Castilla La Mancha

EAPN



N



Unión Europea
El más avanzado en la Europa



Junta de Comunidades de
Castilla-La Mancha

DOCUMENTO RESUMEN

XII ENCUENTRO AUTONÓMICO DE PARTICIPACIÓN

Modalidad Semipresencial

15 de septiembre de 2021

- **Introducción a la violencia administrativa**

De manera general, describimos el problema de la violencia administrativa como una distribución desigual de poder entre la Administración y lxs administradxs, 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 situaciones de indefensión de las personas en el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

Sin bien lxs individu@s tiene la obligación de conocer las leyes por las que estas administraciones se rigen con el objetivo de garantizar así el cumplimiento de sus derechos, este hecho resulta insuficiente puesto que, más allá de estas leyes, existen también procedimientos que en su mayoría son desconocidos e inaccesibles para las personas que tienen que relacionarse con ellas. Esto acarrea situaciones de desconcierto, desgaste de las instituciones y desafección respecto a los poderes públicos, así como sensación de indefensión, ya que la Administración no reconoce este fenómeno, y por tanto, se exime de responsabilidades que los efectos de estas situaciones provocan en la ciudadanía.

La necesidad de la distancia social ha venido a agilizar un proceso mal llamado de digitalización de servicios, ya que los trámites y procedimientos que antes se podían realizar de manera presencial o telefónica, ya sólo se pueden realizar de manera telemática sin cambiar un ápice dicho procedimiento, lo que ha propiciado la interposición de pantallas entre administradores y administrados. Este “apantallamiento” supone una barrera infranqueable para gran parte de las personas, que para dar respuesta a una necesidad carece de los conocimientos sobre el procedimiento, las herramientas para “digitalizar” su demanda, y los medios tecnológicos para relacionarse con las instituciones, lo que de facto deja fuera de juego a gran parte de la población, relegada a esperar. La sutil invisibilidad es una característica importante de esta violencia, porque hace que no sea identificada por quienes la sufren, que sienten vergüenza por su incapacidad o desconocimiento, y por tanto es más difícil de analizar y combatir.

Se hace necesario señalar estos mecanismos cuando se producen individualmente y etiquetarlos como violencia, para de esta forma poder identificarlos de manera sistemática y comprender por qué suceden, de modo que podamos paliar sus efectos, y poner medios para superarlos, evitando sentimientos de indefensión ante la Administración que no benefician a los valores democráticos y del Estado de Derecho en el que estamos.

El tema ha sido abordado previamente por la EAPN-CLM, pero no se cuenta con mucha bibliografía al respecto. Destaca el libro de Sara Mesa 'Silencio administrativo: la pobreza en el laberinto burocrático' (2019), donde describe una historia real de una ciudadana con discapacidad y en situación de sinhogarismo para solicitar la renta mínima a la que, por su condición, tiene derecho. Se pone por escrito el conjunto de trabas y obstáculos de un sistema intrincado que responsabiliza a las personas de una situación de la que no son culpables.

- **GRUPOS DE TRABAJO. En qué consisten, qué buscamos con la dinámica**

Objetivo: El objetivo de esta dinámica es garantizar la autoexpresión de las personas participantes, gran parte de ellas con experiencia en pobreza, en torno al tema del seminario. Además de detectar las principales problemáticas, contaremos con sus experiencias para articular un listado de propuestas específicas que a su vez sirva para articular medidas y políticas públicas que puedan ser implementadas.

Estas aportaciones son fundamentales para EAPN-CLM y serán utilizadas en los principales documentos y argumentos de incidencia política de la Red.

Duración: La dinámica de grupos de trabajo tiene una duración total de 90 minutos.

Metodología

Para facilitar y enriquecer el análisis del tema abordado, cada grupo tendrá que pensar en una institución (o varias) en las que se puede producir violencia administrativa. Estos campos de estudio han sido seleccionados previamente, y agrupados de forma que sea más fácil obtener una profundidad mayor en el análisis de cada campo. Esto es, cada grupo dará respuesta a su temática asignada. Las temáticas de los grupos serán las siguientes:

Sistema educativo y sanitario

Prestaciones sociales

Sistema judicial

Vivienda

Para dar respuesta a cada problemática de las arriba expuestas, las personas participantes dedican los grupos de discusión a poner en común experiencias personales y perspectivas acerca del tema tratado, así como a discutir de qué forma podrían solucionarse o mejorar situaciones concretas, elaborando propuestas que posteriormente serán leídas a lxs representantes políticxs y expertxs en materias sociales.

- **MESA DE DIÁLOGO ESTRUCTURADO. Exposición de las propuestas y diálogo con políticxs y expertxs.**

Objetivo: El Objetivo es generar un espacio de comunicación efectiva sobre la violencia administrativa entre representantes de los partidos políticos y/o expertxs, por un lado, y las personas participantes en proyectos sociales, por otro.

El diálogo estructurado es una herramienta útil para analizar la viabilidad de las propuestas surgidas a raíz de los grupos de trabajo desde el punto de vista experto, ayudando a darles consistencia, en el caso de que estas propuestas se alejaran de la realidad institucional en exceso. Este ejercicio ayuda también a evaluar si esas propuestas tienen opción de tener repercusión, o si por el contrario hay dificultades importantes para su implementación.

Duración:

La Mesa de Diálogo Estructurado contará con un total de 70 minutos para las intervenciones de las personas participantes en la Mesa y 30 minutos para el posterior debate con el público.

Metodología:

- 1.- Una colaboradora de la EAPN-CLM se sentará a la mesa junto a políticxs y expertxs y leerá las propuestas durante 40 minutos aproximadamente. Durante la lectura habrá espacio para aclaraciones tras cada bloque de propuestas. De esta forma, dará a conocer tanto a lxs representantes políticos como a los otros grupos las propuestas que se han elaborado en orden de prioridad.
- 2.- Por su parte, y una vez finalizada la comunicación, cada políticx tendrá 5 minutos de respuesta para clarificar o contestar a las propuestas con su postura (30 minutos en total).
- 3.- Una vez finalizadas todas las intervenciones se dará paso a un debate abierto con el público de unos 30 minutos. Buscamos que en el debate con el público general se puedan complementar los diversos aspectos tratados en las intervenciones de las personas participantes en la mesa.

DOCUMENTO DE TRABAJO VIOLENCIA ADMINISTRATIVA: ARGUMENTARIO.

1.- Introducción a la violencia administrativa.

De manera general, describimos el problema de la violencia administrativa como una distribución desigual de poder entre la Administración y lxs administradxs, 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 situaciones de indefensión de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y obligaciones. En definitiva, se trata de aquella realizada por las/los funcionarias/os, profesionales, personal y agentes pertenecientes a cualquier órgano, ente o institución pública, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que el ciudadano tenga acceso a las políticas públicas y ejerzan sus derechos previstos en la ley

Sin bien la ciudadanía tiene la obligación de conocer las leyes por las que estas administraciones se rigen con el objetivo de garantizar así el cumplimiento de sus derechos, este hecho resulta insuficiente puesto que, más allá de estas leyes, existen también procedimientos que en su mayoría son desconocidos e inaccesibles para las personas que tienen que relacionarse con ellas o simplemente mala praxis por parte de algún funcionario. Esto acarrea situaciones de desconcierto, desgaste de las instituciones y desafección respecto a los poderes públicos, así como sensación de indefensión, ya que la Administración no reconoce este fenómeno, y por tanto, se exime de responsabilidades que los efectos de estas situaciones provocan en las personas.

La necesidad de la distancia social ha venido a agilizar un proceso mal llamado de digitalización de servicios, ya que los trámites y procedimientos que antes se podían realizar de manera presencial o telefónica, ya sólo se pueden realizar de manera telemática sin cambiar un ápice dicho procedimiento, lo que ha propiciado la interposición de pantallas entre administradores y administradxs. Este “apantallamiento” supone una barrera infranqueable para gran parte de las personas, que para dar respuesta a una necesidad carece de los conocimientos sobre el procedimiento, las herramientas para “digitalizar” su demanda, y los medios tecnológicos para relacionarse con las instituciones, lo que de facto deja fuera de juego a gran parte de la población, relegada a esperar. La sutil invisibilidad es una característica importante de esta violencia, porque hace que no sea identificada por quienes la sufren, que siente vergüenza por su incapacidad o desconocimiento, y por tanto es más difícil de analizar y combatir.

Se hace necesario señalar estos mecanismos cuando se producen individualmente y etiquetarlos como violencia, para de esta forma poder identificarlos de manera sistemática y comprender por qué suceden, de modo que podamos paliar sus efectos, y poner medios para superarlos, evitando sentimientos de indefensión ante la Administración que no benefician a los valores democráticos y del Estado de Derecho en el que estamos.

pobreza en el laberinto burocrático' (2019), donde describe una historia real de una ciudadana con discapacidad y en situación de sinhogarismo para solicitar la renta mínima a la que por su condición, tiene derecho. Se pone por escrito el conjunto de trabas y obstáculos de un sistema intrincado que responsabiliza a las personas de una situación de la que no son culpables.

➤ **PROPUESTAS de cambio (NO LEER, INFORMACIÓN INTERNA).**

Los problemas generados por la propia dinámica de la Administración se erradicarían si se escuchasen las demandas de asociaciones de personas afectadas por dichas situaciones de violencia administrativa. Véase los grupos de colectivos afectados por una causa común: mujeres maltratadas, familiares de reclusos o exreclusos, afectados por la hipoteca, consumidores, de la sanidad pública, desahucios, despidos, etcétera.

Este tipo de asociaciones sirve, además de para conseguir objetivos concretos de los que se beneficien los propios integrantes, para sentar precedentes en la atención general y para mejorar la calidad de la asistencia recibida en las administraciones.

Si bien este mecanismo de control externo a la propia administración es útil y muy necesario, se deben articular aparatos de control dentro de la propia institución que procuren una atención autorregulada, lo que evitará las citadas situaciones y garantizará un verdadero ejercicio por el cumplimiento de la justicia real.

Algunas orientaciones de propuestas:

- ✓ Simplificar procesos, fusionar trámites, haciendo más expeditos los caminos para la solución de problemas, sin que ello implique un abandono de la calidad técnica ni la pertinencia de las soluciones.
- ✓ Desconcentrar y descentralizar las tareas administrativas.
- ✓ Generar formularios de evaluación de asistencia recibida que cuenten con una serie de ítems. De esta forma no habría que esperar a realizar ninguna reclamación, sino que podría evaluarse la atención de primeras, y el funcionariado estaría sujeto a la evaluación continua.

La Administración cuenta con diferentes espacios dirigidos a la atención de las distintas necesidades de las personas, por ello para una mayor precisión pasamos a analizar este tipo de violencia en las principales instituciones con las que nos relacionamos a lo largo de una vida.

2.- VIOLENCIA ADMINISTRATIVA EN ÁMBITO EDUCATIVO Y SISTEMA SANITARIO.

2.1.- SISTEMA EDUCATIVO.

Problemática:

Existen numerosos ejemplos de violencia administrativa en el sistema educativo, pues se trata de un espacio donde toman importancia gran cantidad de trámites administrativos, como, por

ejemplo: la formalización de matrículas, las divisiones de alumnos en diferentes cursos y clases, la solicitud y concesión de becas para los estudios, la expedición de títulos, cambios de centro, etcétera.

La problemática que nos ocupa es diversa y, como primer paso, debemos prestar atención a los trámites concretos para localizar estas situaciones.

Recogemos algunos ejemplos para que sirvan de base:

- ✓ Falta de información acerca de la cumplimentación y los plazos de presentación de becas escolares.
- ✓ Falta de asistencia para personas con baja alfabetización/analfabetas.
- ✓ Entrega de la cuantía de la beca después del comienzo del curso.
- ✓ Becas que llegaran tarde, no llegaran o cuantía insuficiente.
- ✓ Exigencias para recibir becas por renta: exigencia de aprobar el 80% de las asignaturas (en grados de letras y ciencias sociales) para seguir recibiendo beca (Plan Bolonia)

Se hace interesante, entonces, plantear objetivos generales que sirvan para encuadrar nuestras propuestas concretas.

OBJETIVOS:

- ❖ Garantizar la atención a las necesidades específicas, con especial énfasis en personas con situaciones de vulnerabilidad.
- ❖ Garantizar la transparencia del funcionamiento de la Administración y de los criterios básicos que la rigen.
- ❖ Revisar externa e internamente el cumplimiento del funcionamiento interno de la Administración.

1.2 SISTEMA SANITARIO

Problemática:

La sanidad pública se ha debilitado durante la crisis económica de la década pasada: por falta de inversión, por privatizaciones de servicios, por desaparición de la prevención y educación para la salud, por la precariedad laboral del personal sanitario, por las desigualdades entre CCAA.

Así las cosas, el sistema sanitario presenta graves situaciones de violencia administrativa si tenemos en cuenta que las personas se encuentran, por lo general, en momentos vitales de especial vulnerabilidad, al tratarse de personas enfermas y/o de sus familiares, quienes suelen afrontar la situación de enfermedad desde un punto de vista de indefensión y de entrega total a las decisiones del personal sanitario.

Según el defensor del pueblo (2021) aunque la Institución lleva años recibiendo quejas sobre la insuficiencia en la dotación de recursos humanos, sobre todo relativas a las condiciones de precariedad laboral y escasez de profesionales, a raíz de la crisis económica originada por el coronavirus las situaciones de retraso para recibir asistencia se están incrementando de manera significativa desde el pasado verano .

Además, hoy en día podemos ver que el acceso a la sanidad presenta desigualdades, agravadas por las restricciones al acceso a la sanidad desde 2012.

Con todo, los ejemplos más significativos que encontramos de violencia administrativa en el sistema sanitario (pre y post situación de pandemia) son los siguientes, entre otros:

- ✓ Aumento de trámites para conseguir una cita presencial o telemática, aumento de listas de espera, listas de espera de meses.
- ✓ Atención deficiente, menos personalizada.
- ✓ Tele consulta por defecto, independientemente del caso.
- ✓ Derivaciones del/la paciente a otras especialidades sin seguimiento ni contacto entre distintas áreas.
- ✓ Cambio de profesional o cambio del día de la cita sin información al paciente. O información el mismo día del cambio. Por ejemplo, te informan el día que tenías la cita de que esa cita se aplaza una semana.
- ✓ Falta de infraestructuras (por ejemplo, falta de asientos en salas de espera, colas interminables que llegan a la calle y en las cuales no se respetan las distancias y es necesario esperar de pie).
- ✓ No hay coordinación entre CCAA.
- ✓ La UE ha tardado en coordinar las acciones entre los Estados Miembro, problemas competenciales.
- ✓ Hay un bajo esfuerzo en políticas de prevención ante pandemias como la COVID-19.

OBJETIVOS

- ❖ Garantizar preparación para futuros shocks epidémicos, así como mejora de la asistencia continuada.
- ❖ Garantizar el acceso universal y gratuito a la atención médica y a los recursos sanitarios y de salud pública.
- ❖ Promover una perspectiva informada sobre las diferentes problemáticas sociales asociadas a la mera asistencia sanitaria.

3.- VIOLENCIA ADMINISTRATIVA EN PRESTACIONES SOCIALES

Problemática:

Según datos de la EAPN, la pobreza se encontraba cronificada antes de la pandemia de la COVID-19, pero esta crisis ha tenido y está teniendo, además, un elevado impacto económico y emocional (estrés, problemas de convivencia, etcétera) en los hogares más vulnerables.

Los datos indican que la recuperación económica benefició a la población con los cuartiles de renta más elevados, mientras que los grupos con menor poder adquisitivo aún no llegan a recuperar el nivel de ingresos que tenían en 2008.

Esto es, en este ámbito más flagrante este tipo de violencia, al tratarse de mayor índice de personas en situaciones de vulnerabilidad que el resto de la población.

El empobrecimiento de la población fomenta el aumento de situaciones de abuso administrativo, al producirse un colapso de las instituciones de ayuda y sobrecargarse de trabajo el personal funcionario, mientras la necesidad de las personas se acentúa. Sirviendo como ejemplo las siguientes situaciones:

- ✓ Formularios incomprensibles para él o la usuaria y falta de ayuda para cumplimentarlos (o discriminación/ mal trato del funcionario).
- ✓ Plazos estrictos para cumplimentación y entrega (que luego la administración no cumple)¹
- ✓ Formularios con preguntas que no tienen que ver con la problemática causante de la demanda de ayuda.
- ✓ Requisitos burocráticos incomprensibles/ilógicos para acceder a prestaciones y ayudas.²
- ✓ Teléfonos de información que nunca o casi nunca se atienden.
- ✓ Silencio administrativo.³
- ✓ Falta de información acerca de plazos de la tramitación de la solicitud ni del estado en que se encuentra.

OBJETIVOS

- ❖ Garantizar la transparencia de los procesos, fiscalizando las acciones de la administración de forma interna y externa.
- ❖ Garantizar el buen aprovechamiento de los recursos disponibles.
- ❖ Garantizar una asistencia universal, que parta de la no discriminación y del apoyo técnico a todas aquellas personas que lo necesiten.

4.- VIOLENCIA ADMINISTRATIVA EN VIVIENDA

Problemática:

La EAPN ha abordado ésta como una problemática clave, confeccionando documentos como el de posición frente al sinhogarismo y el informe de vivienda.

El mercado inmobiliario es un espacio muy complejo en el que se cometen graves perjuicios contra los individuos y familias, puesto que está poco regulado y donde las personas están

¹ Sara Mesa (2019) habla de este desequilibrio: “El laberinto burocrático archiva una solicitud cuando requiere documentación adicional y no se presenta en un plazo de diez días. El laberinto burocrático puede incumplir sus propios plazos -y de hecho así sucede-, pero es implacable con los plazos ajenos.” (p. 79)

² Un ejemplo nos lo da Sara Mesa (2019) “a una persona que le acaban de conceder la renta lo último que se le ocurre es que ya debe solicitar la renovación, empezar a mover papeles de nuevo” (p. 109)

³ Sara Mesa lo trata con más detalle en su libro (2019): “El silencio administrativo es unilateral, porque a la otra parte se le exige comunicación constante, veraz, rápida y eficiente.” (p.80)

sujetas a una necesidad básica y fundamental como es el derecho a la vivienda (artículo 47 de la Constitución Española).

Además de los abusos que se cometen en el mercado libre de alquiler y venta, la administración toma también su papel en la violencia cuando se trata de viviendas de tipo alquiler social, de protección oficial, en las ayudas al alquiler o similares. En los trámites que han de realizarse para obtener dichas ayudas, o en las listas de espera, se cometen actos que generan indefensión en las personas.

Por ejemplo, la Administración comete violencia en las situaciones siguientes.

- ✓ En cuanto a las ayudas para el alquiler, en ocasiones éstas no llegan pese a ser concedidas, la cuantía asignada es insuficiente o llegan tarde, dejando a las personas a la espera de un dinero necesario para la subsistencia.
- ✓ Desahucios por impago de alquileres (familias vulnerables). En estas ocasiones, la administración no toma parte en la problemática y no ayuda a parar esos desahucios pese a tener ese poder.
- ✓ El papel de la administración en cuanto Viviendas de Protección Oficial (VPO):
- ✓ Acumulación de viviendas vacías que no cumplen su función social. Lo que aumenta su gravedad si contamos con que hay familias con necesidad urgente de vivienda.
- ✓ Largas listas de espera.
- ✓ Supresión de ayudas estatales y autonómicas o dilación en el pago.
- ✓ Impago de ayudas/ de cuotas de comunidades con viviendas vacías.
- ✓ Dada esta situación, cabe plantearse unos objetivos que encuadren las propuestas a establecer para mejorar la asistencia evitando abusos y negligencias.

OBJETIVOS

- ❖ Garantizar la eficacia en la resolución de trámites con información a las y los administradxs.
- ❖ Garantizar la igualdad de oportunidades, facilitando el acceso a trámites a personas con dificultades o situaciones de especial vulnerabilidad.

5.- VIOLENCIA ADMINISTRATIVA EN JUSTICIA

Problemática:

La justicia es un campo amplio donde pueden ejercerse bastantes abusos y agresiones por parte del aparato estatal dirigidas hacia las personas que se ponen en contacto con ella. Si bien es un espacio donde las personas disponen de amplias posibilidades para reclamar y revisar el proceso de sus procesos, no dejan de existir en las deficiencias que generan el abandono de ciertos trámites.

Sirviendo como ejemplo el caso de mujeres que han sufrido violencia de género, podemos enumerar los siguientes casos:

- ✓ La mayoría de las denuncias se producen durante los fines de semana porque es el momento en el que más tiempo conviven las parejas, pero, ante la falta de jueces y juezas de guardia, a menudo ellas no pueden prestar declaración judicial hasta horas e, incluso, días después.

- ✓ Hasta que no se produce la declaración judicial, el acusado permanece en el calabozo, uno de los argumentos que los grupos neomachistas⁴ (personas que son machistas aunque digan que no lo son) utilizan para alimentar la falacia de la violación de la presunción de inocencia: todo esto se evitaría con que siempre hubiese una jueza o juez de guardia en estas salas.
- ✓ En las zonas rurales, es habitual que las mujeres tengan que trasladarse a los cuartelillos de la Guardia Civil, donde sin atención especializada, tendrán a menudo que interponer la denuncia en medio del trasiego de los que, a menudo, además de agentes son sus vecinos o familiares.
- ✓ En la mayoría de las ciudades y pueblos del Estado español no se han abierto juzgados específicos, sino que han sumado sus competencias a los ya existentes. Y en estos quince años, no se han aumentado los medios económicos y personales para afrontar estos casos, no se ha formado de manera obligatoria a todo su personal y, sobre todo, salvo en las ciudades de Madrid, Valencia, Sevilla y Barcelona, no están operativos todos los días de la semana.
- ✓ Una vez que llega el momento de la vista judicial, sigue siendo habitual que las mujeres tengan que esperar en el pasillo junto a su presunto maltratador ante la falta, en la mayoría de los juzgados, de salas de espera independientes para ambos.
- ✓ El 70 por ciento de las condenas absolutorias de los supuestos maltratadores es resultado de la retirada de la denuncia. Uno de los aspectos en los que pusieron más ahínco algunos y algunas de las juristas que declararon en la comisión preparatoria para el Pacto de Estado contra la violencia de género fue que, una vez interpuesta, no se pudiese retirar la denuncia para que las mujeres no sean presionadas en este sentido por sus presuntos maltratadores y sus entornos, como ocurre a menudo en la actualidad. La recomendación fue desoída.
- ✓ Incluso en los casos en los que se le reconozca una orden de alejamiento en el juicio exprés inicial es habitual que tengan que entregar semanalmente a los niños y las niñas a su maltratador, con el consiguiente riesgo y estrés emocional. En los casos más graves, mientras se celebra el juicio penal –que puede tardar entre dos años en Euskadi y cuatro en Andalucía– las pocas a las que se les concede escolta serán de nuevo las que verán sacrificadas su libertad e intimidad.

Lo dicho anteriormente apunta hacia un descuido por parte de la administración hacia la atención correcta de las personas demandantes, que se encuentran en situación vulnerable y en ocasiones incluso bajo amenaza.

OBJETIVOS

- ❖ Garantizar atención de calidad para todas aquellas personas que entren en contacto con las instituciones de justicia.
- ❖ Garantizar la universalidad del servicio, posibilitando juzgados en zonas con menor densidad de población

⁴ Decálogo para identificar el neomachismo: https://www.eldiario.es/sociedad/decalogo-posmachismo-perpetuar-desigualdad-machista_1_2358516.html



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

Castilla La Mancha



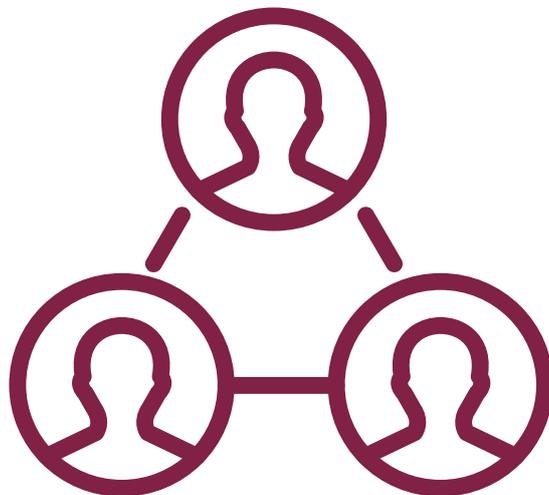
MANIFIESTO

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 Pretox • 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 SESCAM 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