



CÁRITAS ANTE LA CRISIS

**VI Informe
sobre las demandas atendidas
a través de la red confederal de Acogida y Atención primaria
Enero-Diciembre 2010**

**Observatorio de la Realidad
*Equipo de Estudios - Cáritas Española***

6 de Julio de 2011

INTRODUCCIÓN

- Este sexto informe es un análisis de las constataciones realizadas por los agentes de acción social de Cáritas en toda España durante **todo el año 2010**¹.
- Este estudio ofrece las primeras constataciones a modo de **avance** del VI Informe del Observatorio de la Realidad Social de Cáritas que está en proceso de elaboración².
- El análisis muestra la información recibida de **59 Cáritas Diocesanas** (cerca del 87% de la Confederación) que, distribuidas de forma aleatoria por toda la geografía, constituyen una muestra representativo de la totalidad del territorio.
- Este informe recoge información cuantitativa y cualitativa sobre:
 - El número y evolución de la solicitudes recibidas y de las respuestas realizadas por Cáritas durante los años que llevamos de crisis económica (2008 a 2010), concretando las ayudas de tipo económico y su cuantía.
 - La descripción del perfil (características) de las personas que acuden a la institución y las necesidades demandadas.
 - Una valoración de la acción social pública y de Cáritas.
 - Un análisis actualizado de la estructura de respuesta de Cáritas ante la crisis

I. RESPUESTAS DE CÁRITAS A LOS EFECTOS DE LA CRISIS

Los servicios de Acogida y Asistencia de Cáritas son las principales puertas de entrada a cualquier intervención social de la institución. Son los lugares donde las personas más afectadas por la crisis están llamando con mayor intensidad y extensión en todo el territorio y donde reciben las primeras y más urgentes respuestas de acogida y acompañamiento de Cáritas.

A. SOLICITUDES

Para medir la intensidad de esta demanda, hemos tenido en cuenta el aumento de las solicitudes de ayuda que las personas y las familias están realizando en los servicios de Acogida y Asistencia en Cáritas Diocesana y en puntos de acogida, principalmente las Cáritas Parroquiales.

CUADRO 1: Incremento de las demandas recibidas en Cáritas

| Aumento del número total de solicitudes en Cáritas | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|
| De 2007 a 2008 | De 2008 a 2009 | De 2009 a 2010 | De 2007 a 2010 |
| 25,7 % | 21,0 % | 19,9 % | 104,3 % |

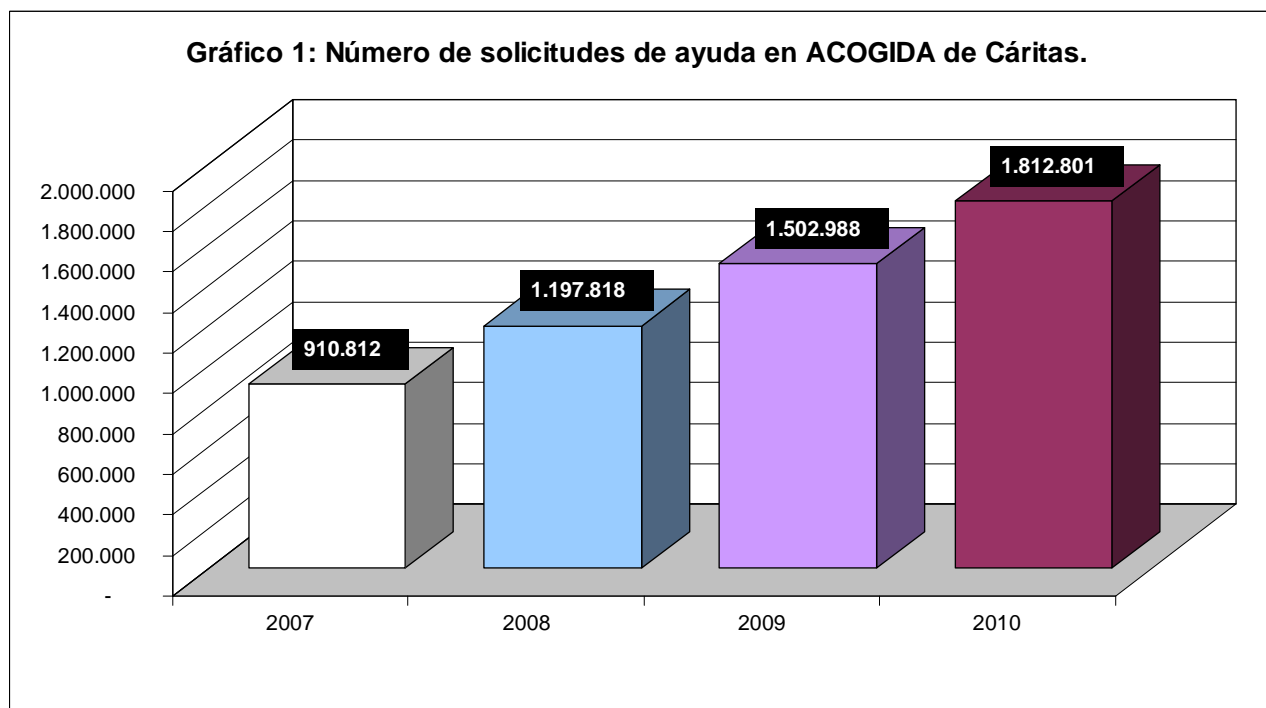
Base de la serie para los cuatro años 2007 a 2010: 33 CDs

Como se muestra en el cuadro 1, el número total de solicitudes de ayuda a Cáritas no ha dejado de aumentar cada año. Si bien se produce una sensible reducción en la intensidad del crecimiento, al comparar las cifras del 2007 (antes de la crisis) con las del 2010 se constata un aumento de más del 100%

¹ Los cinco informes anteriores del Observatorio (octubre-diciembre de 2008, junio de 2009, noviembre y diciembre de 2009 y junio de 2010) recogían los resultados de la acción de Cáritas de Acogida y Atención Primaria en los años 2007, 2008 y 2009.

² El VI informe del ORS abordará de manera completa y actualizada los siguientes aspectos: Análisis evolutivo de lo servicios de Acogida y Asistencia Primaria con datos de la Memoria institucional de Cáritas); resultados campos o variables significativas y representativas desde el Módulo de Intervención Social del SICCE; síntesis agrupada de aspectos singulares que se han analizado en los anteriores informes (servicios sociales públicos, gasto social, incidencia en Cáritas...).

Esto significa que el aumento de la demanda de ayuda es de tal magnitud que en tres años el número de solicitudes recibidas por Cáritas se ha DUPLICADO, alcanzando más de 1.800.000 solicitudes de ayuda en el 2010.



Base de la serie para cuatro años: 64 CDs

En el año 2010 alrededor de 300.000 personas acudieron por primera vez a Cáritas (un tercio del total), por lo que sigue siendo intenso el número de personas y familias que recientemente se encuentran en situación de pobreza y exclusión a consecuencia de la crisis económica y que, desprovistas de los medios básicos para subsistir, acuden a Cáritas.

El promedio de solicitudes de ayuda por persona en el año 2010 es de **2 solicitudes de ayuda por persona**, produciéndose además un fenómeno de **CRONIFICACIÓN y EMPEORAMIENTO** de las situaciones personales y familiares ya que la falta de trabajo y de recursos les ha convertido en demandantes regulares de ayuda y en personas dependientes de los exiguos recursos de las organizaciones sociales para cubrir necesidades básicas.

La información más reciente de la *Encuesta de Condiciones de Vida* del I.N.E. del año 2010 constata un aumento de la pobreza relativa alcanzando el 20,8% de la población (cerca de 10 millones de personas). Los indicadores de exclusión social del informe FOESSA-Cáritas³ nos hablan de un aumento de más de 800.000 personas en el periodo 2007-2010 que sitúa en 8,5 millones de personas las que se encuentran en situación de exclusión social. Más de la mitad de la población española está en situación de vulnerabilidad, y la tasa de paro se mantiene en torno a un preocupante 20%.

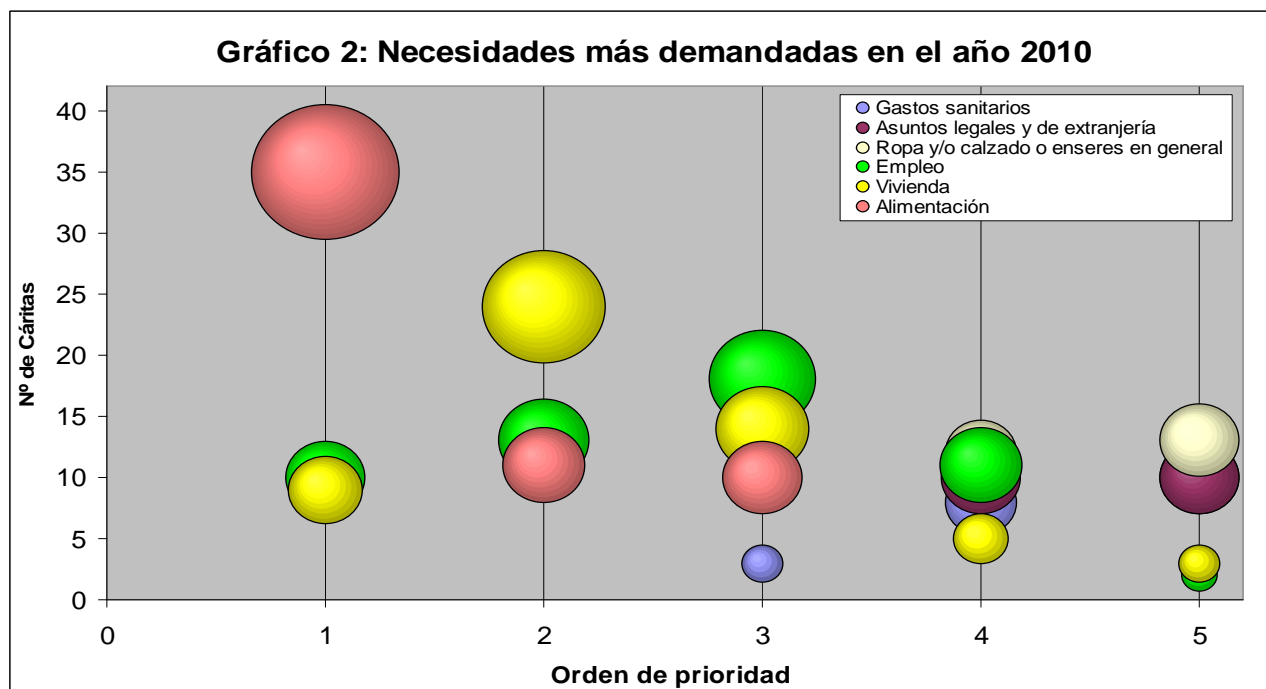
Como muestra el estudio de FOESSA y Cáritas, “incluso la población ocupada tiene esta sensación de empeoramiento de sus condiciones de vida al aumentar la precariedad o la incertidumbre respecto al empleo”.

La causa sigue siendo principalmente las múltiples consecuencias de **un desempleo intensivo y extensivo en el espacio y en el tiempo** que reduce drásticamente las posibilidades de ingresos económicos suficientes en numerosos hogares. Más recientemente hay que señalar la fuerte incidencia de **la insuficiencia y la futura pérdida de las ayudas de protección social públicas** (por ejemplo, prestaciones por desempleo).

³ LAPARRA, M.; PEREZ, B. (2010): El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España. Colección Estudios. Fundación Foessa y Cáritas, 519 págs.

La sociedad española presenta un modelo de integración precaria que desde los años ochenta se ha venido manteniendo estable a la vez que se hace patente la insuficiencia y la reducción de la capacidad protectora de sus sistemas públicos. La exclusión social, la pobreza y la vulnerabilidad son fenómenos estructurales que hoy, a consecuencia de la crisis se hacen especialmente visibles por su extensión y su intensidad.

En el gráfico 2 podemos apreciar la importancia de las necesidades básicas más demandadas, destacando -por este orden- las relativas a ALIMENTACIÓN, VIVIENDA y EMPLEO.



Base: 56 Cáritas Diocesanas

Casi dos tercios de las Cáritas indican que las necesidades de ALIMENTACIÓN han sido las más demandadas, seguidas de VIVIENDA y EMPLEO. Cuando situamos a las necesidades solicitadas en un segundo orden de importancia aparece principalmente la vivienda seguida de las necesidades de alimentación y empleo, y al ubicarnos en un tercer estadio, en un tercio de las Cáritas son las necesidades de vivienda o empleo –respectivamente-, seguidas de las de alimentación, las más significativas. Es a partir de un cuarto o quinto nivel de importancia, cuando el número de Cáritas que las atienden es mayor en temas como asuntos legales, ropa y calzado (o enseres en general) y gastos sanitarios.

El 65% de las Cáritas Diocesanas (31 CDs) indica que del 2007 al 2010 se ha producido un cambio en el orden de importancia de las necesidades básicas más demandadas, mientras que el 35 % indica que no ha cambiado (17 CDs). El cambio se produce sobre todo por un incremento muy significativo de las demandas de ayuda para vivienda (alquileres, suministros) y para empleo,

Desde un punto de vista cualitativo, los agentes de Cáritas valoran que las familias hacen frente a tres graves situaciones originadas en el seno de nuestra sociedad con consecuencias sobre las personas y sus hogares:

- El **paro** prolongado – que se unirá al fin de las prestaciones públicas por desempleo en el año 2011.
- La falta de **liquidez** (exceso de endeudamiento) con serios problemas para hacer frente al impago de hipotecas (desahucios) y de suministros.
- La **insuficiencia** de los servicios sociales públicos (retrasos, endurecimiento de requisitos y condiciones, o baja intensidad de cobertura en necesidades básicas)

B. RESPUESTAS

NOTA IMPORTANTE: Las respuestas de intervención de Cáritas que se recogen en este apartado son de diverso tipo y van desde la información, orientación y asesoramiento, pasando por la escucha, el seguimiento o la derivación a servicios especializados, hasta **ayudas directas económicas o en especie**, siendo estas últimas, las que constituyen la mayor parte de las respuestas de intervención desde la ACOGIDA.

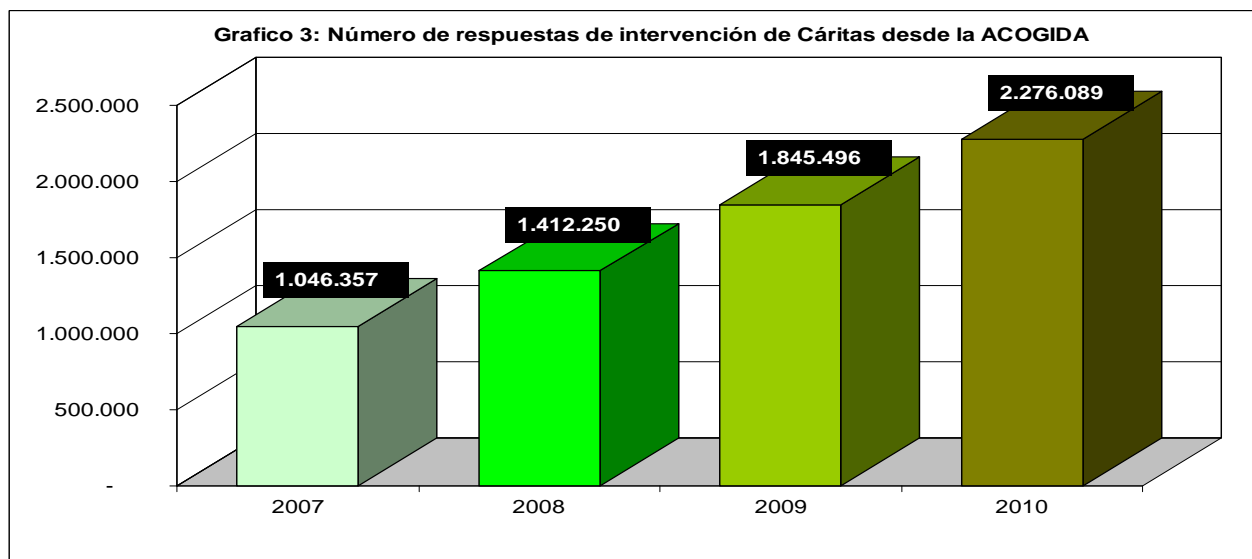
Si tenemos en cuenta el aumento de las respuestas de intervención social que Cáritas está desarrollando para afrontar esta situación, nos encontramos con un aumento de más del 100% del 2007 al 2010, lo que indica -también aquí- que **en tres años se ha duplicado el número de intervenciones** (ver cuadro 2).

CUADRO 2: Incremento de las respuestas de intervención de Cáritas

| Aumento del número total de respuestas en Cáritas | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|
| De 2007 a 2008 | De 2008 a 2009 | De 2009 a 2010 | De 2007 a 2010 |
| 29,0 % | 17,0 % | 19,5 % | 102,2 % |

Base de la serie para los cuatro años 2007 a 2010: 31 CDs

El número total de respuestas de intervención desde la ACOGIDA alcanza **más de 2,2 millones de respuestas de intervención en el año 2010**.

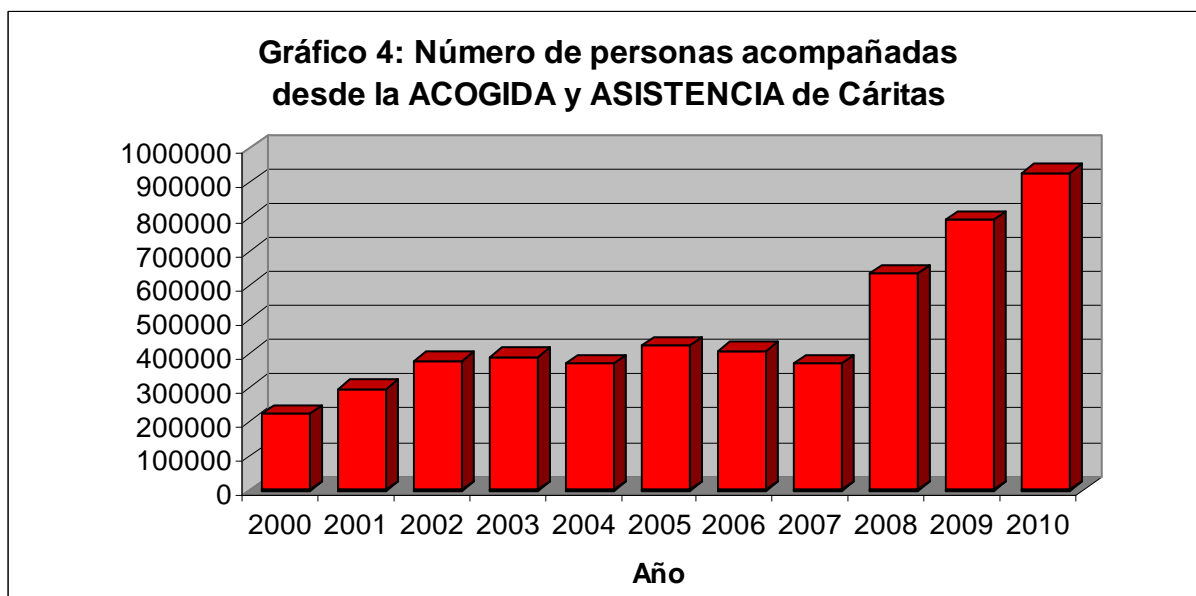


Base de la serie para cuatro años: 65 CDs

Como media, en el año 2010 se realizaron **3 respuestas de intervención por persona**, siendo los destinatarios de estas ayudas y acompañamientos **principalmente familias** (74%), ya que las personas solas que recibieron estas intervenciones sólo suponen el 26%.

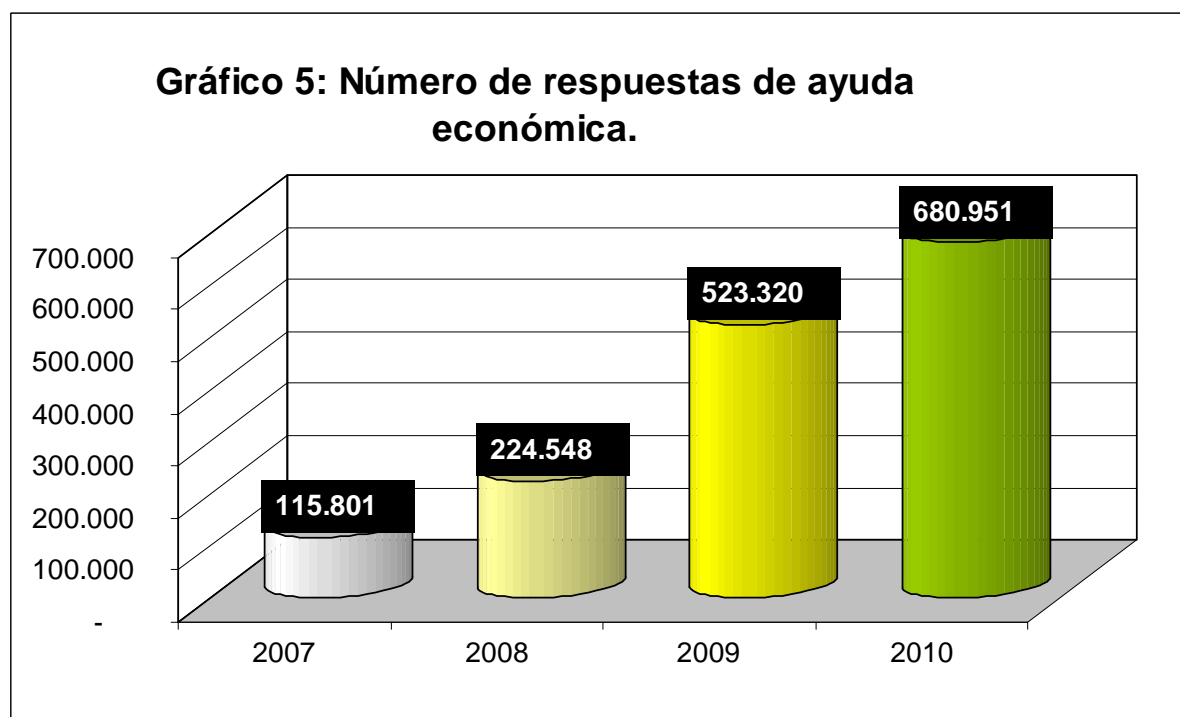
El número de personas atendidas se ha duplicado, pasando de 400.000 personas en el 2007 a **950.000 personas acogidas en el 2010**.

En el gráfico 4 se muestra la evolución de las personas atendidas en Cáritas desde el 2000 al 2010. Un periodo en el que el número de atendidos es 2,5 veces superior al de hace diez años, pudiendo constatar claramente el fuerte incremento producido a consecuencia de la crisis económica en los últimos tres años.



C. AYUDAS ECONÓMICAS

Al considerar las respuestas de Cáritas, hemos analizado de forma específica las respuestas de ayuda económica. Como podemos observar en el gráfico 5, las respuestas de ayuda económica se han incrementado considerablemente en los años de crisis económica de manera que entre el año 2007 y el 2010 han aumentado 6 veces más.

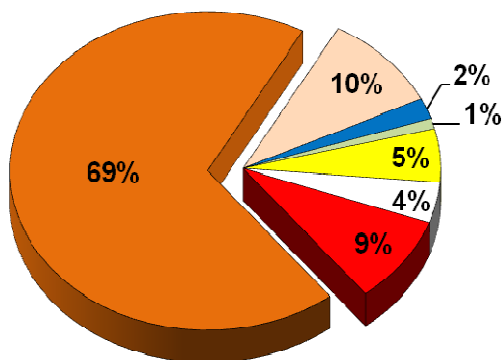


Base de la serie para cuatro años: 46 CDs

El aumento más intenso del 2007 al 2010 **se ha producido en el número de ayudas económicas para ALIMENTACIÓN**, seguidas de ROPA/CALZADO y VIVIENDA alcanzando el

2010 más de 400.000 respuestas de ayuda económica para alimentación, más de 50.000 para vivienda y más de 55.000 para ropa y calzado. No obstante hay que señalar que los fuertes incrementos anuales del 2007 al 2008 (94%) o del 2008 al 2009 (89%) se reducen en el paso del 2009 al 2010 (21%).

Gráfico 6: Tipos de respuesta de ayuda económica en 2010



■ Vivienda ■ Alimentos ■ Ropa/calzado ■ Educación
■ Transportes ■ Gastos Sanitarios ■ Otros

La segunda constatación es el **gran peso que tiene el número de respuestas de ayuda económica destinadas a la ALIMENTACIÓN** al observar el gráfico 6 (casi el 70%).

El número de ayudas económicas para vivienda no ha dejado de crecer, pasando de 20.000 en 2007, a 24.000 en 2008, 42.000 en 2009 y **más de 50.000 respuestas de ayuda económica para temas de VIVIENDA en 2010.**

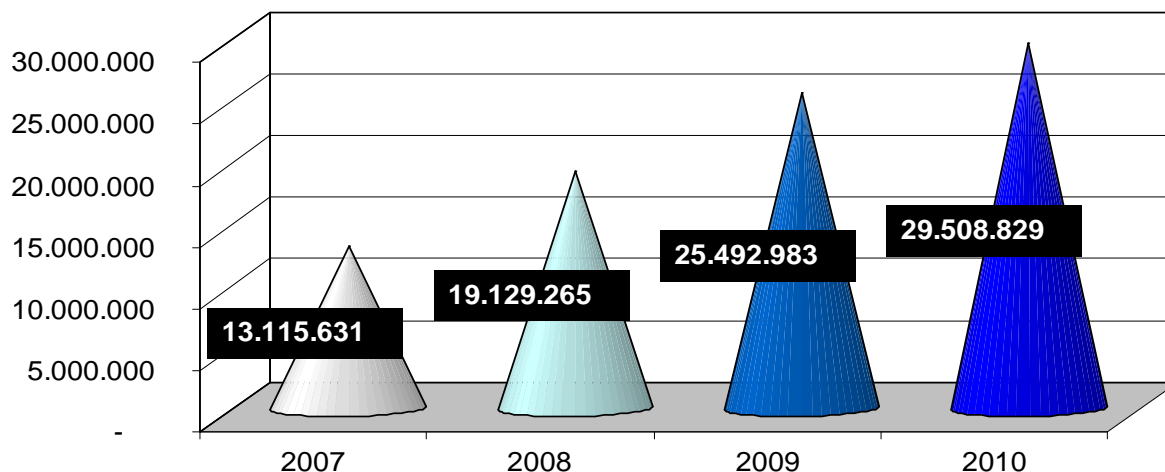
Base: 40 CDs en 2010

No obstante, en análisis anteriores hemos ido observando cómo el peso de las respuestas de ayuda económica destinadas a vivienda son las que han ido perdiendo su peso relativo o proporcional en esta distribución, pasando del 25% en 2007 a algo menos del 10% en 2010.

D. GASTOS DE LAS CÁRITAS DIOCESANAS EN AYUDAS ECONÓMICAS

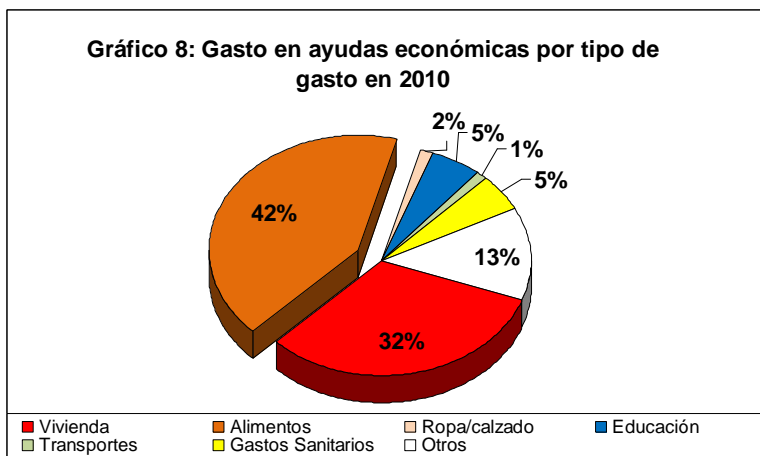
Al evaluar los fondos destinados por las Cáritas Diocesanas a las AYUDAS ECONÓMICAS concedidas a través de sus Servicios de Acogida y Asistencia, se constata que los fondos invertidos en ayudas económicas se han incrementado considerablemente en los años de crisis de manera que entre el año 2007 y el 2010 **SE HA DUPLICADO el gasto en ayudas económicas a las personas y familias** alcanzando **30 millones de euros** (Ver gráfico 7).

Gráfico 7: Gasto en ayudas económicas



Base para los cuatro años: 50 CDs

En el periodo 2007 a 2010 los fondos invertidos por las Cáritas Diocesanas en las ayudas económicas han aumentando principalmente en el concepto de ALIMENTACIÓN, seguido de vivienda y ropa/calzado. En el año 2010 se alcanzan más de 12 millones euros en Alimentación y más de 9 millones de euros en Vivienda, seguidos de un 1,5 millones en gastos sanitarios y 1,5 en educación.



Se sigue constatando **el peso de la cuantía invertida en ayudas económicas destinadas a la ALIMENTACIÓN y a VIVIENDA** (Ver gráfico 8). Antes de la crisis el mayor gasto en ayudas económicas a las personas se hacía para vivienda, pero a partir del 2008 hay un cambio en el destino mayoritario de las ayudas económicas hacia la alimentación.

Base: 40 CDs en 2010.

II. NECESIDADES demandadas

1. La demanda más extensa e intensa es la solicitud de ayuda para **ALIMENTACIÓN**

Aumentan las demandas de alimentos en especie, aunque también la ayuda económica para este fin. Desde comedores, parroquias, economatos... se atiende esta enorme demanda y se amplía la intervención reclamando derechos a los servicios sociales públicos.

2. La demanda de ayudas para afrontar dificultades con la **VIVIENDA**

Los casos que se abordan son, principalmente deudas de ALQUILERES --incluyendo fianzas y mensualidades anticipadas-- (que provocan embargos o desahucios), recibos de SUMINITROS (luz, agua, gas) que recientemente se ha convertido en una presión adicional por las subidas de precios de los suministros, e impagos de hipotecas. Muchas personas y familias acuden a Cáritas cuando ya les han cortado el suministro eléctrico.

El impago del alquiler es un fenómeno cada vez más frecuente que lleva a las familias a solicitar la ayuda de Cáritas. Los exiguos ingresos familiares no permiten acceder siquiera a viviendas protegidas en régimen de alquiler, ni afrontar los gastos básicos, ni la posibilidad de avales o fianzas, y a ello se une el retraso en la resolución de la concesión de rentas mínimas o básicas o su denegación. La consecuencia más extrema, pero creciente, es el **desahucio**.

Algunas personas piden ayuda para renegociar las condiciones de la hipoteca, otros entregan al banco la vivienda hipotecada y pasan a vivir de alquiler (protegido o en habitaciones).

2.1 Se constata, en este apartado, la **dureza de las condiciones de acceso** para la compra de vivienda y de los requisitos exigidos para el alquiler (aval, fianza, contrato de trabajo, elevados precios...), así como en los requisitos de acceso a ayudas y vivienda social. Ello provoca la extensión de varios fenómenos:

- El **hacinamiento severo**, con casos frecuentes de subarriendo de habitaciones a precios abusivos y el aumento de familias completas que viven en una sola habitación porque no pueden acceder a una vivienda.
- También empiezan a aumentar los hombres solos que han perdido el alojamiento que tenían y que recurren a centros de alojamiento colectivo (Centros de acogida, albergues, etc.) porque no tienen otra salida.
- Se empiezan a ocupar infraviviendas sin las mínimas condiciones de habitabilidad.
- La reclamación de avales por impago de hipotecas, que afecta especialmente a los familiares (viudas mayores) o amigos que actuaron como avalistas con sus viviendas en propiedad o con sus rentas del trabajo.

2.2 Se observa también el endurecimiento de las condiciones que afectan a las familias que, tras perder una vivienda --que ha sido subastada por la entidad bancaria para ejecutar el préstamo hipotecario--, siguen siendo deudores de la entidad bancaria con cantidades importantes de préstamo. Estos casos son frecuentes en familias que adquirieron su vivienda hace poco tiempo, por lo que el capital amortizado es bastante exiguo y porque se ha producido una importante devaluación del precio de la vivienda, a lo que deben añadirse, además, los costes del proceso (administrativo y judicial), que elevan aún más la deuda final.

3. Demandas de ayuda para acceder al **EMPLEO**

El contexto es claramente desfavorable para las personas vulnerables y en situación de exclusión social, por las siguientes razones:

3.1- **Elevada disminución de las ofertas de empleo.** Disminuyen, incluso, las ofertas de empleadas de hogar ya que, ante el impacto de la crisis en las economías domésticas, pasa a considerarse un gasto prescindible en los hogares

3.2- Aumenta el tiempo de búsqueda de empleo. Este hecho es especialmente grave en las personas inmigrantes, que agotan los plazos legales de sus autorizaciones de residencia y trabajo, en personas paradas de más de 50 años y en personas que buscan su primer empleo (lo más jóvenes).

3.3- Aumenta la precariedad laboral y el acceso a empleos de corta duración (menos horas = menos pago a Seguridad Social) e inestables, así como a empleos mal remunerados. Del paro a la temporalidad y de la temporalidad al desempleo marca la trayectoria laboral de interrupción e inestabilidad de muchas personas. Además, se está desarrollando un fenómeno de competencia entre trabajadores que ofrecen sus servicios más baratos. Algunos empresarios contribuyen a esta precarización al realizar contratos de menor especialización para que los sueldos sean más bajos, aunque, en la práctica, los trabajadores realizan las tareas correspondientes a categorías profesionales superiores.

Se constata que la **situación de desempleo** de uno de los miembros sustentadores de una familia vulnerable lleva directamente al empobrecimiento familiar y a la demanda de ayuda. En esta situación se atienden demandas de información, orientación o apoyo en la búsqueda de empleo, especialmente para personas paradas procedentes del sector de la construcción, la industria, y también del sector servicios (hostelería y servicio doméstico) con poca o nula cualificación profesional.

3.4- Aumentan las demandas de información, orientación y formación. Se demanda formación para el empleo. Hasta la llegada de la crisis, se podía encontrar empleo (de baja cualificación) sin finalizar la formación, pero ahora ya no es posible. Ante la situación generalizada de desempleo, las personas atendidas por Cáritas están más dispuestas a iniciar una formación sin beca económica y a tomar conciencia de la importancia de la formación en el mercado laboral. No obstante, la inscripción en cursos de formación becados con algún tipo de ayuda económica, les permite contar con una fuente de ingresos, aunque sea mínima, que garantiza cierta estabilidad en el proceso.

La exigencia de informes y certificados de haber realizado cursos de formación para acceder a un empleo está provocando competencia y aumento de las demandas de formación.

La formación para el empleo ofrecida desde los organismos públicos sólo admite personas en situación administrativa regular lo que supone que Cáritas está cubriendo este déficit social.

3.5. Aumenta la distancia entre la población en situación de exclusión antes de la crisis y la población "normalizada" que ha perdido el empleo en este tiempo de crisis, ya que los primeros tienen más dificultades para acceder a la formación ofrecida y al limitado mercado laboral.

3.6- Hay demandas de ayuda económica para el pago de deudas con la Seguridad Social o con otras administraciones públicas -que impiden acceder a prestaciones públicas (municipales o autonómicas).

3.7- También han crecido las solicitudes de ayuda para conciliar la vida familiar y laboral, especialmente en el caso de familias monoparentales que buscan el cuidado de sus menores.

4. Demanda de ayuda para ASUNTOS LEGALES Y DE EXTRANJERÍA, especialmente para la renovación de las autorizaciones de residencia y trabajo en el caso de personas inmigrantes.

Se trata de personas y familias que se enfrentan a serios problemas como:

- no tener el tiempo mínimo de cotización a la Seguridad Social,
- no encontrar una oferta de trabajo para poder renovar su residencia,
- endurecimiento de las condiciones administrativas en los procedimientos de extranjería. Destacamos las enormes diferencias administrativas en el territorio: inadmisiones verbales a trámite; duplicación de expedientes por dos Administraciones distintas (la local y la estatal); tiempos de resolución cada vez mayores en los Consulados de España en los países de origen; etc.
- La existencia de **multas** u órdenes de expulsión por la policía, debidas a diversas circunstancias, como por ejemplo, la venta ambulante, o simplemente por carecer de

permiso de residencia o certificado de antecedentes penales que dificultan la tramitación de las autorizaciones de residencia y trabajo.

La ausencia de contrato de trabajo pone en serio riesgo la documentación y las posibilidades de integración social no sólo del sustentador principal, sino de todos los miembros de su familia.

4.1- Aumentan las solicitudes de asesoramiento jurídico de inmigrantes en materia de ARRAIGO, por procesos de normalización (2005), y por la existencia de muchas personas que están en situación administrativa irregular. Existe una interpretación cada vez más rígida sobre las medidas y exigencias para conseguir el arraigo, como el hecho de tener que justificar unos ingresos suficientes para contratar que provoca muchas denegaciones en las solicitudes de arraigo. Según un informe del Observatorio de Cáritas sobre la *Situación social de los inmigrantes* del año 2010, la principal dificultad para gestionar el arraigo es la ausencia de contrato de trabajo seguida de la falta de prueba en la permanencia continuada en España y de la no revocación de oficio o no sustitución por multa de expediente de expulsión.

4.2- Continúan las solicitudes en materia de REAGRUPACIÓN FAMILIAR. Ello se debe, en parte, a la angustia colectiva ante el endurecimiento del discurso político (con propuestas para restringir el reagrupamiento de ascendientes) y de la propia Ley de diciembre de 2009. Sin embargo, detectamos dificultades que frenan o anulan estas iniciativas, como las existentes en el propio procedimiento administrativo (tanto en España, como en el trámite posterior de solicitud de visado en los Consulados de España en el país de origen). La principal dificultad para la reagrupación familiar son las exigencias y requisitos sobre las condiciones económicas del reagrupante, seguida de las condiciones de su vivienda y de los obstáculos o barreras en la gestión con los consulados. En nuestro país, además, está la exigencia de unos niveles de ingresos mensuales a los que muchos no llegan. La interrupción y dificultad de estos procedimientos están impidiendo la reagrupación de muchas familias.

4.3- Aumentan las personas inmigrantes que solicitan asesoramiento sobre el **acceso a prestaciones públicas de ayuda económica** —especialmente de carácter autonómico- y que se enfrentan a serias dificultades de renovación al no encontrar empleo.

4.4- Aunque hay mucha demanda de información sobre los **programas de RETORNO** “incentivado” o “asistido-humanitario”, tienen escasa demanda, por las condiciones que se establecen, el bajo presupuesto, y los largos tiempos de espera (más de seis meses)--, **la inmensa mayoría de los retornos de inmigrantes se hace al margen de estos programas** y se realizan a título personal o con el apoyo de diversas asociaciones. La voluntad de las personas es irse para luego regresar, por eso en algunas familias retorna uno de los cónyuges con los hijos, mientras el otro se queda en España. Los programas de retorno establecidos desde la iniciativa pública no están siendo efectivos. La causa principal de retorno es la pérdida del empleo.

Hay que mencionar que se está desarrollando un fenómeno de **separación física de las personas con lazos familiares** haciendo retornar a los hijos o a una parte de la familia hasta que la situación mejore.

4.5- Hay numerosas **demandas de carácter jurídico** realizadas por ciudadanos españoles, comunitarios o extracomunitarios, desde los siguientes ámbitos:

- Ámbito laboral: extinción de contratos de trabajo, información de derechos laborales y acceso a subsidios y prestaciones por desempleo.
- Ámbito civil: desahucios y ejecución de hipotecas principalmente.
- Ámbito administrativo: información y recursos ante la denegación de prestaciones sociales.
- Respuestas ante embargos de cuentas corrientes por impago de deudas, de origen privado o público, son improcedentes pues recaen sobre salarios o subsidios que no superan el salario mínimo interprofesional.

5. Demandas de **APOYO PSICOLÓGICO**

En la red de acogida de Cáritas se recogen numerosas solicitudes de ayuda por depresiones, deterioro de relaciones familiares, ansiedad, sensación de fracaso, pérdida de autoestima,

tristeza, etc. Cáritas intenta contener situaciones de deterioro emocional y de falta de autoestima a la vez que intenta ofrecer herramientas de reconocimiento y gestión de las emociones.

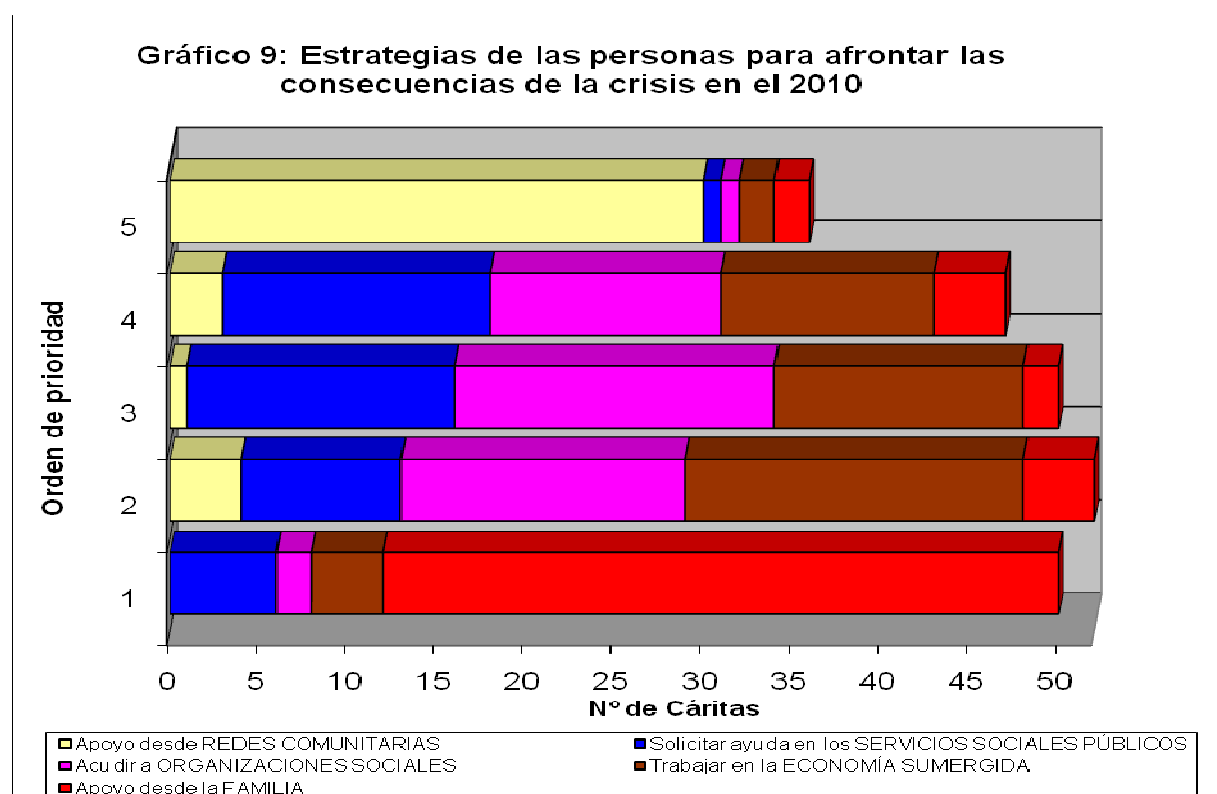
Además, se detecta el aumento de los **conflictos familiares** (incluidos casos de malos tratos) como consecuencia de las tensiones que se viven en el seno de las familias por los problemas económicos.

6. Aumentan las solicitudes relacionadas con temas de salud, especialmente **tratamientos médicos y medicamentos**.

7. **Otras demandas** significativas

Con desigual intensidad territorial, pero de manera significativa, se registra un aumento relevante en las solicitudes de ropa, ayuda para transporte, mobiliario y enseres, pañales y leche infantil, créditos personales impagables, pagos pendientes a Seguridad Social, tramitación de recursos y prestaciones (especialmente inmigrantes) y gastos educativos (libros de texto y material escolar) ahora aumentados por la disminución de prestaciones educativas como ayuda a libros o comedores.

Para hacer frente a estas necesidades, las personas y familias están desarrollando **estrategias** donde destaca el **apoyo desde la FAMILIA** (mencionado como la estrategia más prioritaria por 38 de 52 Cáritas Diocesanas), seguida del trabajo en la **ECONOMÍA SUMERGIDA** (señalada por numerosas Cáritas) y por la búsqueda de apoyo y ayuda en las **ORGANIZACIONES SOCIALES**. Los servicios sociales públicos son la estrategia que se desarrolla en cuarto lugar y en quinto lugar aparece el apoyo desde las redes comunitarias (vecinales).



Base: 52 CDs en 2010

Como se indica en el estudio sobre el primer impacto de la crisis de la Fundación FOESSA y Cáritas⁴, en este modelo de sociedad de “integración precaria” o de “precariedad integrada”, cuando llegaba una crisis, las familias combinaban la ausencia de salarios con prestaciones públicas estables como estrategia para compensar los duros efectos del paro y la pobreza. Pero esta crisis empieza a ser demasiado larga, intensa y extensa -afecta masivamente a los sustentadores principales de las familias y a todos los miembros activos del hogar-, poniendo de manifiesto la fragilidad de este modelo de “integración” social “cogido con hilos”.

⁴ Opus cit (2010)

III. PERFIL de los participantes

(personas que solicitan o demandan ayuda)

1. La crisis revela la aparición de NUEVAS formas de POBREZA

El año 2010 ha sido un año en el que **se consolidan las nuevas pobreza**s que emergieron en los años 2008 y 2009 y comienza la **CRONIFICACIÓN de situaciones sociales** por el largo periodo en que se permanece en desempleo.

Las “nuevas pobreza” generadas por la crisis nos hablaban de:

1.1 – Muchas familias VIENEN POR PRIMERA VEZ a Cáritas: Son personas que han pasado de la vulnerabilidad a la pobreza o de la integración a la vulnerabilidad, afectadas principalmente por el paro creciente. Hay muchas familias visiblemente integradas (o “normalizadas”) –pero latentemente precarizadas- que se han visto súbitamente atrapadas por la espiral de un paro de larga duración y la insuficiencia de la protección social, recurriendo por primera vez a recursos asistenciales.

1.2 - Otras personas VUELVEN después de haber finalizado procesos de inserción social. Son personas que ya participaron en procesos de inserción a través de Cáritas pero que, dada su situación de vulnerabilidad social y precariedad laboral, se han visto endeudadas, empobrecidas y, de nuevo, excluidas.

2. Principales PERFILES sociodemográficos

Las **mujeres** siguen siendo el rostro más visible de las situaciones de pobreza y exclusión a través de la demanda de ayuda en Cáritas o en la búsqueda de “soluciones”. No obstante, también se constata que aumenta el número de hombres que acude a la institución en busca de ayuda.

La mayor parte de las personas que acuden a Cáritas son **familias** (74%) más que personas solas (24%).

2.1.- PARADOS de la crisis – antes “recientes” y **ahora de larga duración**- procedentes antes principalmente de empleos de baja cualificación de los sectores de la construcción, la industria y del sector servicios (hostelería), y cada vez más son personas más formadas, con estudios y amplia experiencia laboral. Muchos son inmigrantes que tenían autorización de trabajo. Empiezan a agotarse las prestaciones por desempleo, por lo que, o bien acceden al cobro de alguna prestación o entran en una situación de “ingreso cero” en los hogares.

2.2. - FAMILIAS JÓVENES (20 a 40 años de edad) **con uno o dos hijos pequeños.**

2.1.- JÓVENES parados en busca del primer empleo, sin perspectivas de encontrar trabajo con poca formación. Aunque en los últimos años era posible acceder a un empleo precario, esa opción ya no es posible. La falta de expectativas aumenta la frustración.

- Está creciendo también la demanda de **parados de más de 45 años.**

2.4.- MUJERES solas con cargas familiares --generalmente no compartidas-- y con problemas de conciliación entre vida familiar y laboral. La nueva forma familiar de la monoparentalidad es creciente y su origen está en procesos de separación y divorcio con hijos. Estas nuevas formas familiares son más débiles en situaciones de adversidad como el desempleo, la enfermedad, la discapacidad o la atención de menores o mayores dependientes.

- También cada vez más se atiende a **hombres solos**, separados o divorciados, que están en paro, que han agotado las prestaciones y que no pueden afrontar el pago de un lugar donde vivir. El sistema social público, al no tener cargas familiares, deja a estas personas prácticamente fuera de su ámbito de atención.

- De manera menos generalizable, existen casos de **mujeres mayores** (con pensiones no contributivas o pensiones mínimas que no llegan a cubrir necesidades básicas), o de **inmigrantes en situación irregular** (menores y jóvenes que ven endurecidas sus condiciones de vida).

3. Aspectos singulares de las FAMILIAS y ciudadanos AUTÓCTONOS

3.1 - Aumento de **familias y personas con nacionalidad española** en situación de vulnerabilidad o de pobreza, con **el sustentador principal de la familia en paro** (mayor de 40 años) o **con todos sus miembros activos en paro**, con hipotecas o créditos personales a los que no pueden hacer frente. Vivían con lo justo, sin recursos para ahorrar, y han agotado los apoyos familiares, las prestaciones por desempleo; incluso, trabajan en actividades de economía sumergida y acuden a Cáritas a solicitar ayuda económica para afrontar necesidades básicas: vivienda, alimentación, acceso al empleo, ayuda psicológica, y para libros de texto o material escolar.

3.2 Entre ellos hay muchos **autónomos** de pequeños comercios y talleres que han tenido que cerrar al quedar arruinados y con muchas deudas a trabajadores, proveedores, impago de clientes, créditos no pagados, etc.

4. Aspectos singulares de las FAMILIAS y ciudadanos EXTRACOMUNITARIOS

Actualmente hay alrededor de 4,5 millones de personas “inmigrantes” en España (ciudadanos extracomunitarios, rumanos y búlgaros). Esta población inmigrante supone el 9,2% de la población española según el padrón de 2010. Es una población con un peso considerable en el total de las personas acogidas en Cáritas (más de 450.000 personas, el 52%). En indicadores como la tasa de paro manifiesta importantes diferencias respecto a la población española (10 puntos porcentuales más, hasta el 30% de desempleo), y están más afectados por prácticas empresariales fraudulentas de precariedad laboral y de economía sumergida. También en el salario medio anual hay notables diferencias (de 22.500 a 8.500 euros en el 2008). Todo esto demuestra su expuesta vulnerabilidad a la que se va a añadir el particular proceso de “integración” que las leyes y procedimientos de extranjería van a imponer sobre las condiciones de vida de estas personas y familias.

4.1 Aumento de **familias y personas inmigrantes regularizadas --con autorización de residencia y trabajo--** que se quedan **en paro**, procedentes de empleos de baja cualificación (del sector de la construcción, hostelería, trabajo doméstico y del transporte), donde estaban en una situación laboral más o menos “estable”. No obstante, también hay desempleados relativamente cualificados del sector de la construcción. Ahora, con el impacto del paro, tienen dificultades económicas para afrontar necesidades básicas (alimentación, ropa) y las pocas veces que logran acceder al mercado laboral lo hacen de manera temporal, inestable (sin contrato y sin cotizar a Seguridad Social) y con baja remuneración. Incluso se detectan personas que continúan trabajando sin sueldo, pero manteniendo la cotización para no perder derechos.

4.2 En todo el Estado se han **endurecido las condiciones administrativas en los procedimientos de renovación, de reagrupación y de arraigo social**. Sería un grave error de fractura social en la cohesión del país si todo el camino andado para la integración de muchas personas inmigrantes se viera truncado por la crisis. Además, muchos tienen serias dificultades para afrontar el pago de las tasas administrativas de estas tramitaciones.

4.3 Los que tienen que renovar la Autorización temporal de residencia y trabajo están en **GRAVE RIESGO de pasar a una situación administrativa de irregularidad**, lo que se denomina como “irregularidad sobrevenida”, porque pese a que se han dado pasos para flexibilizar la renovación, se agotan los plazos para encontrar trabajo. Esta nueva situación de irregularidad no solo afecta a los trabajadores extranjeros, sino que condiciona también a sus familias.

En el informe del Observatorio de Cáritas sobre la *Situación social de los inmigrantes* (2010), **se estima que la crisis ha abocado a la situación de irregularidad sobrevenida al menos a 100.000 personas**, del total de personas en situación de irregularidad en España (estimado en 500.000 personas). Cáritas constata que el 37% de los ciudadanos extracomunitarios acogidos en la institución están en situación de irregularidad (más de 150.000 personas).

La pérdida de la autorización de residencia y trabajo está causada principalmente por la ausencia de contrato de trabajo y/o por no disponer del tiempo de cotización necesario.

Por otro lado, la limitación por actividad y territorio en la primera autorización produce dos efectos adversos: el empleador que podría contratar a este trabajador debe esperar a que tenga la modificación autorizada, y el trabajador extranjero, dispuesto a la movilidad, no puede. Aquellos que no tienen limitada la autorización pueden encontrar **compensaciones coyunturales como temporeros** en la vendimia, la recogida de la naranja o, ahora en invierno, de la aceituna. Pero es una situación extrema de supervivencia.

4.4 No obstante, hay muchos **inmigrantes en situación administrativa IRREGULAR** que siguen demandando ayuda. Al no tener documentación (permiso de residencia y trabajo), es muy difícil su acceso al trabajo, con lo que su situación es cada día más desesperante. Algunos llevan “asentados” en España hasta 8 años y, por distintos motivos, no han podido regularizar su situación. Son los “*inexpulsables*”⁵.

4.5 La situación de crisis genera efectos concretos en las demandas de las personas inmigrantes:

4.5.a.- Familias inmigrantes con **deudas** de hipotecas, alquileres o incluso de préstamos personales elevados⁶, que demandan también alimentos y ropa. Se constata que, proporcionalmente, demandan menos ayuda los inmigrantes en situación irregular que los que están en situación regular e integrados.

4.5.b.- **Mujeres** inmigrantes que buscan trabajo por primera vez, sin formación ni cualificación, que apenas han salido del núcleo familiar, que vienen a Cáritas a buscar acceso al empleo – acompañadas de su pareja que acaba de quedarse en paro-- para sacar adelante la maltrecha economía familiar. También hay un incremento de mujeres inmigrantes solas con varios hijos a su cargo, cuyas parejas han regresado a su país de origen a buscar trabajo, y que carecen de medios económicos y de redes familiares de apoyo.

4.5.c.- Familias inmigrantes en situación de vulnerabilidad con serias **dificultades para acceder a las prestaciones sociales**, especialmente a los salarios sociales o rentas mínimas de inserción, porque no tienen permisos de residencia o porque se han endurecido los criterios de concesión que afectan a la población inmigrante. Por ejemplo, para la tramitación de prestaciones sociales se han empezado a solicitar el Certificado de Bienes del país de origen, lo que frena el acceso a dichas prestaciones debido a la dificultad de conseguir este tipo de documentos y el coste económico que ello supone.

4.5.d.- Actualmente vienen a Cáritas **grupos de personas inmigrantes que viven juntas** en un piso y solicitan apoyo económico de forma conjunta, dado que la ayuda mutua ya no es posible porque están todos en paro y han agotado las prestaciones. Suelen ser hombres solos que están en una situación muy precaria.

4.5.e.- Se empieza a aplicar con rigor el control sobre los periodos de ausencia de España de las personas inmigrantes, afectando seriamente la posibilidad de renovación de la autorización de residencia y trabajo y el acceso a ayudas y prestaciones públicas.

⁵ Entendemos por “*inexpulsable*” a todo ciudadano extranjero no comunitario sobre el que se ha dictado una orden de expulsión o en su caso de devolución pero que por diversos motivos no se ha podido ejecutar

⁶ *DEUDAS por préstamos personales*, que son a los que han podido acceder, ya que el aval de garantía de devolución es menos exigente que los hipotecarios.

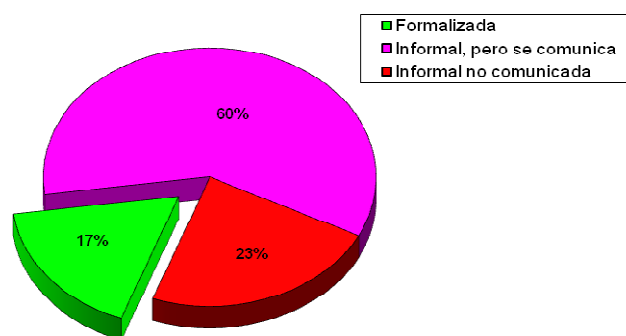
IV. La acción social pública y de Cáritas⁷

IV.1. La gestión de la ayuda social en los Servicios Sociales

El 67% de las personas que acude a Cáritas han pasado por los servicios sociales públicos –como media⁸, es decir, 2/3 de las personas y familias acogidas en Cáritas.

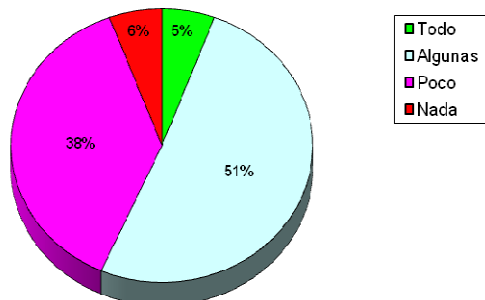
El fenómeno de **DERIVACIÓN** desde los servicios sociales públicos a las organizaciones sociales como Cáritas es **de carácter principalmente informal** en gran parte del territorio español, aunque se ha mejorado levemente en los últimos años en el paso de una derivación informal sin ninguna información a una derivación informal en la que se informa al menos del expediente abierto y la demanda realizada (Ver gráfico 10).

Gráfico 10: Tipo de derivaciones por Cáritas Diocesanas



ç

Gráfico 11: En qué medida son atendidas las necesidades básicas de las personas en Servicios Sociales



Los agentes de Cáritas señalan que **la atención de las necesidades básicas en los Servicios Sociales MUNICIPALES es bastante baja en intensidad**. El 51 % de las Cáritas Diocesanas señala que en los servicios sociales públicos se atienden algunas de sus necesidades básicas, el 38% unas pocas necesidades básicas, y el 6% ninguna. Sólo un 6% de las Cáritas informa que en los servicios sociales públicos se atienden todas las necesidades básicas.

Los Servicios Sociales generales **trabajan desde la gestión de recursos**, desde sus “carteras de servicios y prestaciones”, por lo que trabajan más en el ámbito de la normalización o como mucho del riesgo de exclusión, considerando que la situación de exclusión es más un trabajo para organizaciones como Cáritas. Además, se constatan las siguientes dificultades:

- Las prestaciones económicas son insuficientes (debido al escaso presupuesto) y poco eficaces en la urgencia.
- Hay escasez de los recursos humanos necesarios.
- Sus conceptos de “necesidad básica” son reducidos y no incluyen a menudo la alimentación, suministros, enseres, gatos sanitarios y de medicamentos, etc.
- Además, son ayudas limitadas en el tiempo.
- Los requisitos de acceso a estas prestaciones y servicios se están endureciendo y en ocasiones son excluyentes (por ejemplo, para todos los no empadronados, o baremos inadecuados del nivel de ingresos como la consideración de los ingresos del año anterior

⁷ En este apartado se ha recogido la totalidad de las respuestas de un número de Cáritas Diocesanas que va de 53 a 55 según las preguntas del cuestionario.

⁸ La variable territorial nos ofrece significativas desigualdades espaciales que oscilan entre más del 90% en Getafe, Orense, Mérida-Badajoz, Salamanca, Santiago, Urgell y Guadix-Baza, y menos del 30% en Astorga, Sevilla y Vitoria.

en base a la declaración del IRPF, o la desconsideración de las deudas y gastos como la vivienda-, ...

- Su tramitación es demasiado lenta en el tiempo (requerimientos excesivos de documentación, protocolos de tramitación demasiado lentos, lentitud en la valoración, etc.), y los problemas sociales se agravan, por lo que no están siendo eficaces para la urgencia.
- Falta tiempo para realizar un seguimiento personalizado de las personas y familias, de manera que a menudo se convierten en “oficinas de tramitación de recursos”.

Al analizar cuáles son las necesidades a las que dan respuesta los Servicios Sociales MUNICIPALES públicos, las Cáritas Diocesanas constatan que **desde la red social pública y privada no se está dando respuesta suficiente a los problemas de desahucio.**

En la serie de gráficos que se presenta a continuación se puede observar el papel que juega Cáritas en muchas de las necesidades básicas demandadas por las personas y familias cuando la cobertura pública es inexistente o tiene un funcionamiento demasiado lento.

En primer lugar observamos aquellas necesidades que están principalmente cubiertas por los servicios sociales públicos. El **pago de alquileres** es la necesidad básica que las Cáritas Diocesanas perciben como más cubierta por parte de los servicios sociales públicos (84%), aunque es tardía según el 65%, interviniendo Cáritas y otras organizaciones sociales para cubrir esta carencia temporal. Un 12% manifiesta que lo cubre Cáritas y otras organizaciones ante la ausencia de respuesta pública.

Gráfico 12: Pago de alquileres

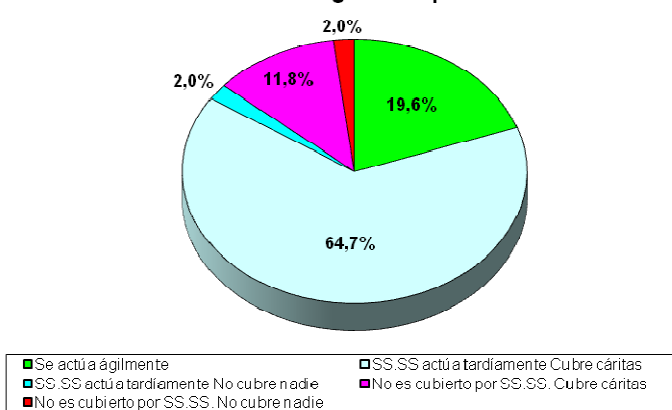
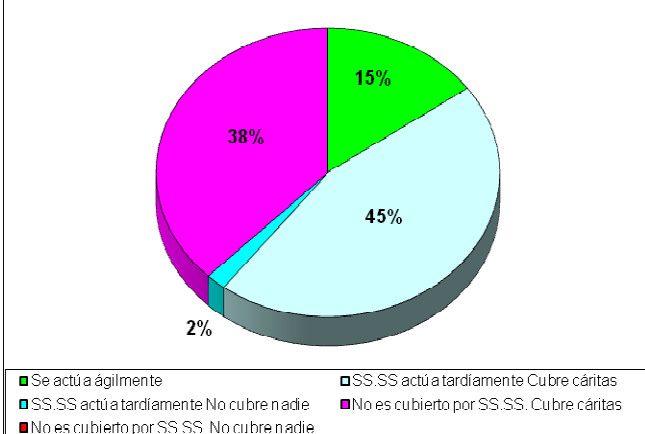
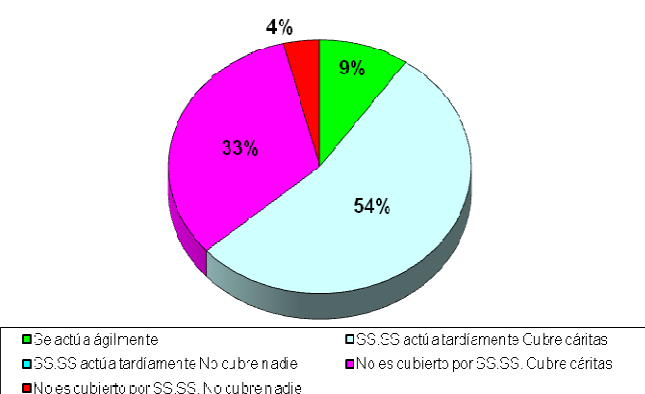


Gráfico 13: Alimentación



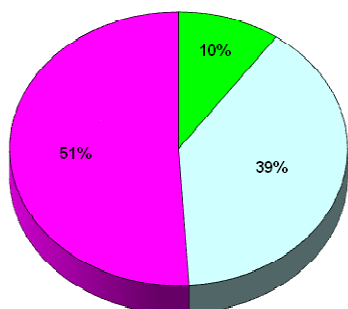
La **alimentación** es una necesidad básica que las Cáritas perciben como cubierta por los servicios sociales en un 60% de los territorios, –en el 45% es cubierto por las Cáritas por retraso en los servicios públicos. Sólo en un 15% los servicios sociales lo cubren de manera ágil. Llama la atención que el 38% de las Cáritas indica que la necesidad de alimentación es cubierta por Cáritas y otras organizaciones sociales porque no se cubre desde los servicios sociales públicos, siendo una necesidad incuestionablemente básica de las personas y familias. En definitiva Cáritas u otras organizaciones, ante la tardanza y la ausencia de los servicios sociales, interviene en un 83% de los territorios.

Gráfico 14: Suministros de vivienda



Las Cáritas Diocesanas indican que los **suministros de la vivienda** (recibos de agua, gas, electricidad) son cubiertos en un 63% de los territorios por los servicios sociales públicos, pero sólo un 9% lo hace con agilidad, lo que incide en que Cáritas y otras organizaciones lo cubran en un 87% de los casos. Un tercio de las Cáritas Diocesanas indica que es una necesidad básica donde no intervienen los servicios sociales públicos, y en un 4% no es cubierta por nadie.

Gráfico 15: Medicamentos/Tratamientos

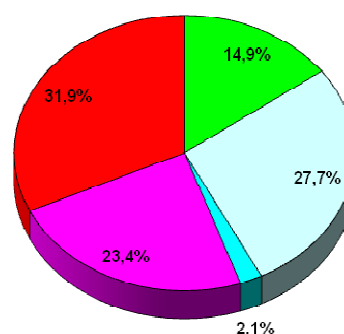


■ Se actúa ágilmente
 ■ SS.SS actúa tardíamente. Cubre Cáritas
 ■ No es cubierto por SS.SS. Cubre Cáritas

Ante la necesidad básica de **medicamentos y tratamientos sanitarios** el déficit público empieza a ser preocupante, ya que sólo el 49% de las Cáritas indica que es cubierto por los servicios sociales públicos y lo hace tardíamente en el 39% de los territorios donde va a ser cubierto por Cáritas y otras organizaciones. Aquí el 51% de las Cáritas manifiesta que es una necesidad no cubierta por los servicios sociales públicos de su territorio, de manera que está siendo acometida desde Cáritas y otras organizaciones sociales.

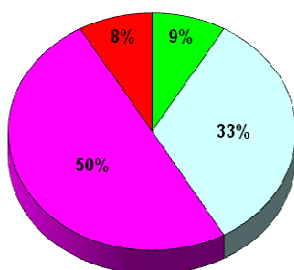
Una de las situaciones más graves y alarmantes que ha crecido en los últimos meses es el **desahucio** de personas y familias que no pueden hacer frente a los gastos de tenencia de su vivienda. Esta necesidad no está siendo cubierta por nadie en prácticamente un tercio del territorio español según muestran las Cáritas Diocesanas. El 44% de las Cáritas indica que es cubierto por los servicios sociales públicos, pero sólo un 15% manifiesta que lo hacen con agilidad. Cáritas y otras organizaciones sociales están afrontando esta situación en prácticamente la mitad del territorio nacional.

Gráfico 16: Desahucios



■ Se actúa ágilmente
 ■ SS.SS actúa tardíamente. Cubre Cáritas
 ■ No es cubierto por SS.SS. Cubre Cáritas
 ■ SS.SS actúa tardíamente. No cubre nadie
 ■ No es cubierto por SS.SS. No cubre nadie

Gráfico 17: Transporte



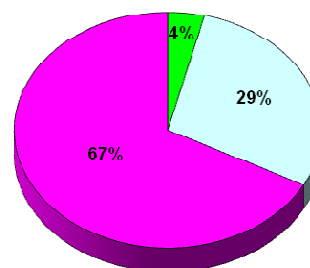
■ Se actúa ágilmente
 ■ SS.SS actúa tardíamente. Cubre Cáritas
 ■ No es cubierto por SS.SS. Cubre Cáritas
 ■ SS.SS actúa tardíamente. No cubre nadie

El **transporte** es una necesidad que es cubierta principalmente por Cáritas y otras organizaciones sociales según las Cáritas Diocesanas que han respondido al cuestionario, ya que se ocupa de esta necesidad en un 83% de los territorios, siendo un tercio por consecuencia de la tardanza de los servicios sociales públicos que cubren esta necesidad en un 42% de las Cáritas Diocesanas. Es significativo indicar que hay un 8% de Cáritas Diocesanas que indican que esta necesidad no es cubierta por nadie.

Por último, la necesidad de **ropa y calzado** es la que las Cáritas Diocesanas perciben como menos cubierta por los servicios sociales públicos, ya que sólo se afronta en un tercio de los territorios considerados y casi siempre tardíamente. En esta situación es Cáritas y otras organizaciones sociales las que ofrecen la mayor cobertura en casi todas las Cáritas Diocesanas (96%).

Desde una perspectiva territorial podemos señalar la disparidad geográfica que existe entre lugares como Mallorca, San Sebastián o Girona donde gran parte de las necesidades básicas consideradas están en general

Gráfico 18: Ropa y Calzado



■ Se actúa ágilmente
 ■ SS.SS actúa tardíamente. Cubre Cáritas
 ■ No es cubierto por SS.SS. Cubre Cáritas
 ■ SS.SS actúa tardíamente. No cubre nadie
 ■ No es cubierto por SS.SS. No cubre nadie

bastante cubiertas por los servicios sociales públicos, frente a otras zonas como Valladolid o Toledo donde el déficit de cobertura pública es alarmante. La población en situación de pobreza y exclusión no tiene unas garantías mínimas para la cobertura de sus necesidades básicas ya que, dependiendo del espacio donde habitan tienen más o menos y con mayor o menor intensidad desde la cobertura pública de los servicios sociales.

Este análisis constata que **las necesidades básicas de las personas y familias son cubiertas de manera muy desigual por parte de los servicios sociales públicos** tanto en su cobertura efectiva, como en su forma (requisitos, procedimientos), o en el tiempo de tramitación (más o menos lentos). La transferencia de las competencias en materia de servicios sociales ofrece un panorama en el que la sociedad española está muy fragmentada territorialmente en las prestaciones básicas que ofrecen sus servicios sociales públicos y hay disparidad de criterios y de funcionamiento. Las personas se enfrentan a una desigual cobertura de sus necesidades básicas dependiendo de dónde solicite la ayuda social. Se hace necesario un consenso territorial de mínimos en la cobertura de las necesidades básicas por parte de los servicios sociales públicos en tiempo y forma como derecho ciudadano garantizado.

En el V informe del Observatorio de la Realidad Social de Cáritas (junio de 2010) al preguntar a los servicios de Acogida y Asistencia de Cáritas por las causas de estas lagunas en los servicios sociales públicos se indica principalmente la **falta de recursos** y la **lenta gestión** (agravada por la crisis) que se caracteriza por unos tiempos demasiado largos para la tramitación y la respuesta efectiva. No obstante, también se señalan otros aspectos como el carácter finalista de las ayudas concedidas, el control de gasto público en las ayudas a personas no empadronadas, las desavenencias intermunicipales para cubrir a las personas sin hogar, o la posibilidad de derivar a otras entidades

Otro hecho que detectamos en el último análisis del observatorio de Cáritas era la existencia de **grupos de personas excluidos de la atención de los servicios sociales**. En el cuestionario actual hemos realizado una pregunta directa a los agentes de Cáritas, y el resultado es que la mayor parte de las Cáritas⁹ menciona las **personas no empadronadas y los inmigrantes en situación irregular** como los grupos excluidos de la atención de los servicios sociales públicos, seguidos de las **personas sin hogar** y, en menor medida por las personas con problemas crónicos u otros (personas o familias necesitadas que están por encima de baremos administrativos, personas solas sin cargas familiares, temporeros o personas endeudadas con el Ayuntamiento).

IV.2. El factor tiempo en los Servicios Sociales públicos

Si exploramos los tiempos de acogida y de respuesta en los servicios sociales y en Cáritas encontramos diferencias significativas en las que se constata la **lentitud en el trabajo de acogida y de respuesta efectiva por parte de los servicios sociales públicos**.

El tiempo para concertar una primera cita o entrevista inicial en los servicios sociales sigue siendo de casi un mes como media: **25,9 días**.

Base: 51 CDs en 2010

La mayoría de las Cáritas señalan que el tiempo medio para concertar una primera cita o entrevista inicial en los servicios sociales es de esa magnitud por la **saturación** del servicio dado el fuerte aumento de demanda. Pero también hay otras causas estructurales como la falta de recursos económicos y humanos, o coyunturales, como bajas por estrés y numerosos cambios de

⁹ Las personas no empadronadas o con un tiempo inferior al establecido para recibir ayuda pública es mencionado por 53 de las 55 Cáritas Diocesanas que han respondido al cuestionario. Le sigue en importancia los inmigrantes en situación irregular, señalados por 41 Cáritas Diocesanas. Con menor mención están las personas sin hogar (20 Cáritas Diocesanas) y personas con problemas crónicos y ausencia de apoyos familiares (enfermedad mental, drogodependencias, problemas graves de salud, etc.) que sólo son indicados por 9 Cáritas Diocesanas.

destino que hacen difícil acompañar a las personas en sus procesos, o el hecho de que los horarios de atención apenas se han modificado en este contexto, de manera que no se da un servicio suficiente para disminuir la lista de espera.

En los servicios de **ACOGIDA de CÁRITAS**, se estima que el tiempo medio para concertar una primera cita o entrevista inicial es de **4 días**. Más de un tercio de las Cáritas destacan que no suele haber cita previa y que se suele hacer **la entrevista inicial el mismo día en que acuden a solicitar la ayuda**. Contar con personas voluntarias como agentes permiten esta labor de acogida inmediata y cercana. Encontramos que en numerosos lugares de Cáritas hay unos días y horario para la acogida, pero si el caso es muy urgente se suele atender ese mismo día. No obstante, algunas Cáritas han comenzado a dar cita a corto plazo (dos o tres días) por el ingente aumento de la demanda urgente.

Base: 55 CDs en 2010

Si consideramos el tiempo medio que transcurre entre la primera cita y la respuesta efectiva **el tiempo de tramitación y gestión de las respuestas efectivas es de algo más de dos meses en los servicios sociales públicos: 65,3 días** aunque se ha reducido en el último año¹⁰.

Base: 51 CDs en 2010

Los **retrasos** en los servicios sociales públicos dependen del tipo de ayuda solicitada, pero es en las **prestaciones económicas** donde la respuesta de los servicios sociales es especialmente lenta y donde se provocan tres graves fenómenos:

- El empeoramiento de la situación social de las personas necesitadas de estas ayudas.
- La exigua adaptación del funcionamiento y los criterios de actuación de los servicios sociales a los nuevos perfiles de pobreza y exclusión que ofrece la crisis, lo que lleva a más repuestas de información que de resolución.
- El hecho de que numerosas veces **Cáritas adelanta el dinero** a los beneficiarios de ayudas económicas de los servicios sociales públicos para intentar reducir el impacto de la espera hasta que la ayuda económica es efectivamente recibida.

En **CÁRITAS** el tiempo medio entre la primera cita y la respuesta efectiva es de **7,3 días**¹¹, aunque también depende del tipo de ayuda que se solicite. Hay algunas que, por su urgencia y gravedad, se resuelven en el mismo día (alimentos, medicinas y ropa especialmente si hay menores a cargo-, pago de suministros por amenaza de desahucio, etc.), pero otras, como la solicitud de formación para el empleo llevan un proceso más largo. Por último hay muchas que por su cualidad llevan poco tiempo en su resolución: la información, orientación y/o derivación.

Base: 53 CDs en 2010

La respuesta de Cáritas lleva un protocolo de resolución que incluye la acogida (con valoración, diagnóstico), el contraste de la información con los servicios sociales públicos, y la entrega efectiva de la ayuda, que suele tardar una semana como máximo prácticamente en todo el territorio del Estado.

IV.3. La percepción de prestaciones económicas públicas

Al analizar las prestaciones que reciben las personas en paro atendidas en Cáritas, los servicios de Acogida y Asistencia manifiestan que **sólo cobran PRESTACIONES PÚBLICAS POR DESEMPLEO menos de la mitad de las personas en paro acompañadas**. La tendencia del año 2009 al 2010 es que **ha aumentado el número de personas en paro que cobra prestaciones por desempleo**. Recordemos que prestaciones por desempleo como el PRODI han estado vigentes hasta febrero del año 2011. La previsión para el 2011 es que **se incrementará el**

¹⁰ En el informe del Observatorio de junio de 2010, con información del año 2009 la media era de 82 días.

¹¹ En el informe del Observatorio de junio de 2010, con la información del año 2009 la media era de 9 días.

número de personas en paro que acuden a Cáritas sin cobrar ninguna prestación por desempleo.

- El 47 % de las Cáritas indica que menos de un tercio de las personas en paro que acuden a la institución solicitando ayuda, cobra prestaciones por desempleo (antes era un 61%).
- Un 40 % de las Cáritas manifiesta que la mitad de las personas en paro atendidas cobra prestación por desempleo (hace un año era un 26%).
- Por último sólo en un 13 % de las Cáritas la mitad de las personas en paro acogidas recibe alguna prestación por desempleo.

Base: 55 Cáritas Diocesanas

Hay que considerar que las prestaciones por desempleo tienen un efecto preventivo para hacer frente a las consecuencias del paro, pero “no constituyen una herramienta de lucha contra la pobreza y la exclusión social”¹². Para conseguir el “rescate de los hogares sobrepasados por la crisis” es necesario combinarlas con un sistema de garantía de ingresos universal en colaboración con las Comunidades Autónomas a través de las rentas mínimas

La **RENTA BÁSICA o MÍNIMA** es considerada como un derecho que permite a los ciudadanos contar con un recurso económico básico para el sostenimiento sus familias. Si centramos la atención en la tramitación de esta prestación económica que gestionan las Comunidades Autónomas y los servicios sociales públicos, observamos que **hay un sensible aumento de las personas que cobran esta prestación:**

- El 70% de las Cáritas muestra que menos de un tercio de las personas acogidas por la institución cobra una renta de este tipo. Un 22 % de las Cáritas indica que nadie la recibe (antes un 20%).
- El 19% de las Cáritas manifiesta que reciben esta renta la mitad de las personas atendidas (antes un 25,5%).
- Sólo un 11 % de las Cáritas señala que más de la mitad de las personas acompañadas en Cáritas recibe renta mínima o básica (antes un 7%).

Base: 54 Cáritas Diocesanas

No obstante, **el tiempo que transcurre entre la solicitud y el cobro efectivo de una RENTA MÍNIMA es de 132 días como media** en el 2010. Además, este tiempo ha aumentado en época de crisis, ya que era de 98 días en el 2008, y de 121 días en el 2009. *Base: 52 CDs en 2010*

Más de cuatro meses pasan como media desde la solicitud y el cobro efectivo de una renta mínima. Cuatro meses de espera que habitualmente **se cubren con “adelantos” de dinero desde Cáritas, ya que el 73,6% de las Cáritas Diocesanas así lo expresa**. Las causas de estos retrasos en los servicios sociales públicos vuelven a ser el aumento de la demanda, la falta de recursos económicos (liquidez) y humanos, la exigencia de requisitos de documentación y la lentitud en el proceso y en la tramitación administrativa (cita, valoración, resolución, notificación). Esta situación se expresa con el colapso del número de expedientes en tramitación.

Base de 53 Cáritas Diocesanas

Las prestaciones económicas públicas de carácter autonómico o municipal atraviesan una difícil situación durante los últimos tres años (2008 a 2010) a consecuencia del fuerte incremento de la demanda de ayuda social por la crisis económica. Las Cáritas Diocesanas¹³, señalan que **las situaciones más deficitarias en la cobertura tienen que ver –por este orden- con el escaso presupuesto, los retrasos en la gestión y el aumento y/o exigencia en los requisitos de acceso.**

¹² Opus cit (2010)

¹³ El escaso presupuesto la señalan 47 Cáritas, los retrasos 46 y el endurecimiento de los requisitos de acceso 37.

La relación de Cáritas con los servicios sociales públicos es considerada buena por el 59% de las Cáritas Diocesanas y muy buena por el 11%, siendo valorada como regular por el 30% de los agentes que responden al cuestionario del Observatorio.

Base de 54 Cáritas Diocesanas

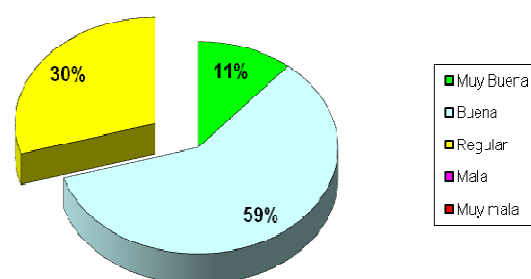
El 87% de las Cáritas Diocesanas manifiesta que con la acción de Cáritas **se está supliendo a las administraciones públicas** especialmente en los siguientes frentes:

- **En la cobertura de necesidades básicas y ayudas de emergencia.**
- **En la agilidad** y efectividad de la respuesta de intervención social.
- En la atención de personas excluidas de los servicios sociales públicos o de determinadas prestaciones para las que no se cumple con los requisitos administrativos exigidos.
- En la atención de necesidades o gastos básicos no cubiertos por los servicios sociales públicos (p.e. gastos de electricidad, alquileres, pago de trámites de documentación).
- En la cercanía y calidad de la acogida y del acompañamiento de las personas y familias.
- En la espera ocasionada por la lenta respuesta de los servicios públicos con el adelanto de prestaciones solicitadas y que probablemente sean concedidas.

Base de 54 Cáritas Diocesanas

Cáritas insiste en su opción de COMPLEMENTARIEDAD con los servicios sociales públicos, NO DE SUSTITUCIÓN. Se trata de una respuesta que sólo puede coordinarse desde el reconocimiento público por ejemplo de la realidad de acogida y atención a personas excluidas del sistema o que no pueden acceder a determinadas prestaciones públicas. Esa labor de complementariedad de la acción social por parte de Cáritas no puede consistir sólo en adelantar dinero de ayudas de urgencia concedidas por los servicios públicos; ni en asumir casos que los servicios sociales no pueden atender; ni en ofrecer cobertura en necesidades urgentes o básicas no atendidas por los servicios sociales públicos (ropa, alimentos, ayudas escolares, medicinas, pago alquileres, suministros); ni en hacerse cargo de las personas y familias que han agotado todas las prestaciones públicas posibles. La misión de Cáritas se basa en trabajar conjuntamente las propuestas y las posibilidades de respuesta, y ejecutar todas las acciones en red.

Gráfico 19: ¿Cómo consideras la COORDINACIÓN de tu Cáritas Diocesana con los Servicios sociales públicos?



Por último, en relación a la supresión de servicios sociales de carácter autonómico o municipal durante los últimos tres años (2008 a 2010), **el 69% de las Cáritas indica que no se ha suprimido ningún servicio social público.** Sólo un 31 % de las Cáritas manifiesta que se han suprimido "algunos". **Los servicios sociales públicos suprimidos tienen que ver sobre todo con la atención a personas inmigrantes**¹⁴, pero también hay territorios donde se ha reducido la cuantía de las ayudas para cubrir necesidades básicas, la duración de las mismas o se han endurecido los requisitos de acceso¹⁵. En algún caso se ha incidido en servicios básicos del Plan

¹⁴ Según el informe del Observatorio de Cáritas sobre la *Situación social de los inmigrantes* (2010), las acciones de integración son los servicios suprimidos con más intensidad, seguidos de la atención primaria y la acogida a las personas inmigrantes, y en menor medida, los servicios de mediación y los de asesoramiento y acompañamiento jurídico.

¹⁵ Pudiera tratarse de estrategias públicas locales para reducir las extensas listas de espera y las intensas solicitudes de cobertura de todo tipo de necesidades básicas, utilizando los mismos recursos escasos de los que están dotados los servicios sociales públicos.

concertado (menores en riesgo, ayuda a domicilio). También hay que señalar la drástica reducción de subvenciones públicas a organizaciones sociales.

No obstante hay una situación de insuficiencia por la exigua dotación de personal y recursos de unos servicios sociales públicos que están haciendo frente a un crecimiento de la demanda de ayuda social sin los medios necesarios y sin un mínimo incentivo para poder cubrir la enorme demanda real y potencial que ha disparado las listas de espera a cotas desconocidas por el sistema.

V. La estructura de respuesta ante la crisis

En el V informe del Observatorio de Cáritas presentamos un análisis pormenorizado de la incidencia de la crisis en la estructura de la acción social de Cáritas durante los años 2008 y 2009, junto con las medidas desarrolladas. En esta ocasión, al disponer de la información de todo el año 2010 se solicitó a los agentes de Cáritas la confirmación de los cambios desarrollados en las Cáritas Diocesanas para hacer frente a las consecuencias de la crisis a través de las siguientes medidas.

Por grupos, son las medidas de **refuerzo de la Acogida** las que las Cáritas Diocesanas han desarrollado con mayor extensión e intensidad, seguidas **del desarrollo de la coordinación** (interna y externa) y del **trabajo en red** y de el aumento de las acciones relacionadas con el empleo de las personas. Con menor mención aparecen medidas relacionadas con la presencia social.

De manera más pormenorizada podemos ordenar los cambios llevadas a cabo por las Cáritas Diocesanas para hacer frente a las consecuencias de la crisis de la siguiente manera:

1. **Aumento de los recursos económicos, especialmente para ayudas directas o de emergencia**, reasignando recursos para ofrecer apoyo a lo más urgente y necesario (96% de las Cáritas).
2. Revisión y adecuación de **funciones y procedimientos de trabajo en la acogida**: criterios en las respuestas, flexibilidad, metodología, prioridades, etc. (89%).
3. Avances en la intensidad de la **coordinación interna** entre programas y proyectos de Cáritas (87%).
4. Avances en la intensidad de la coordinación interna en la red de Cáritas Parroquiales (81%).
5. Aumento de las **acciones formativas de empleo** (81%)
6. Aumento de la **dedicación y acompañamiento en la acogida** con incremento de recursos humanos (voluntariado), así como de los días y horas de acogida (76%)..
7. Avances en la intensidad de la **coordinación externa** con otras organizaciones sociales y con los servicios sociales públicos (76%).
8. Nuevas **campañas para la captación de recursos económicos** (73%).
9. Nuevas campañas de sensibilización social (64%)
10. Presentación de los resultados del Observatorio de la Realidad Social de Cáritas (58%)
11. Refuerzo de la intermediación laboral (55%)
12. Cuidado de los agentes de Cáritas que trabajan en la Acogida (51%).
13. Nuevas campañas de captación de voluntarios (49%).
14. Aumento de las prospecciones del mercado de trabajo (40%).
15. Aumento de los puntos de orientación laboral (31%).

Base de 55 Cáritas Diocesanas en 2010