



**Cáritas**

# **CÁRITAS ANTE LA CRISIS**

**V Informe**

**Año 2009**

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

25 de Junio de 2010

## INTRODUCCIÓN

→ Los cuatro informes anteriores del Observatorio (octubre-diciembre de 2008, junio de 2009, noviembre y diciembre de 2009) recogían los resultados de la acción de Cáritas de Acogida y Atención Primaria en el año 2008 y primer semestre de 2009.

→ Este quinto informe es un análisis de las constataciones realizadas por los agentes de acción social de Cáritas en toda España durante **todo el año 2009**.

→ Este estudio se basa en la información recibida de 47 Cáritas Diocesanas (cerca del 70% de la Confederación) que, distribuidas de forma aleatoria por toda la geografía, constituyen un segmento muy representativo.

→ Este informe recoge datos cuantitativos y valoraciones cualitativas sobre:

- El número y evolución de las solicitudes recibidas y de las respuestas realizadas por Cáritas, especificando las ayudas de tipo económico y su cuantía.
- La descripción del perfil (características) de las personas que acuden a la institución y las necesidades detectadas.
- Una valoración de la acción social pública y de Cáritas.
- Un análisis de la estructura de respuesta y la previsión de Cáritas ante la crisis

## I. RESPUESTAS DE CÁRITAS A LOS EFECTOS DE LA CRISIS

### I.1. Solicitudes y Respuestas

Los servicios de Acogida y Asistencia de Cáritas son las principales puertas de llamada y 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.

### A. SOLICITUDES

Para medir la intensidad de esta demanda, hemos tenido en cuenta el aumento de las SOLICITUDES que las personas y las familias están realizando en los servicios de Acogida y Asistencia.

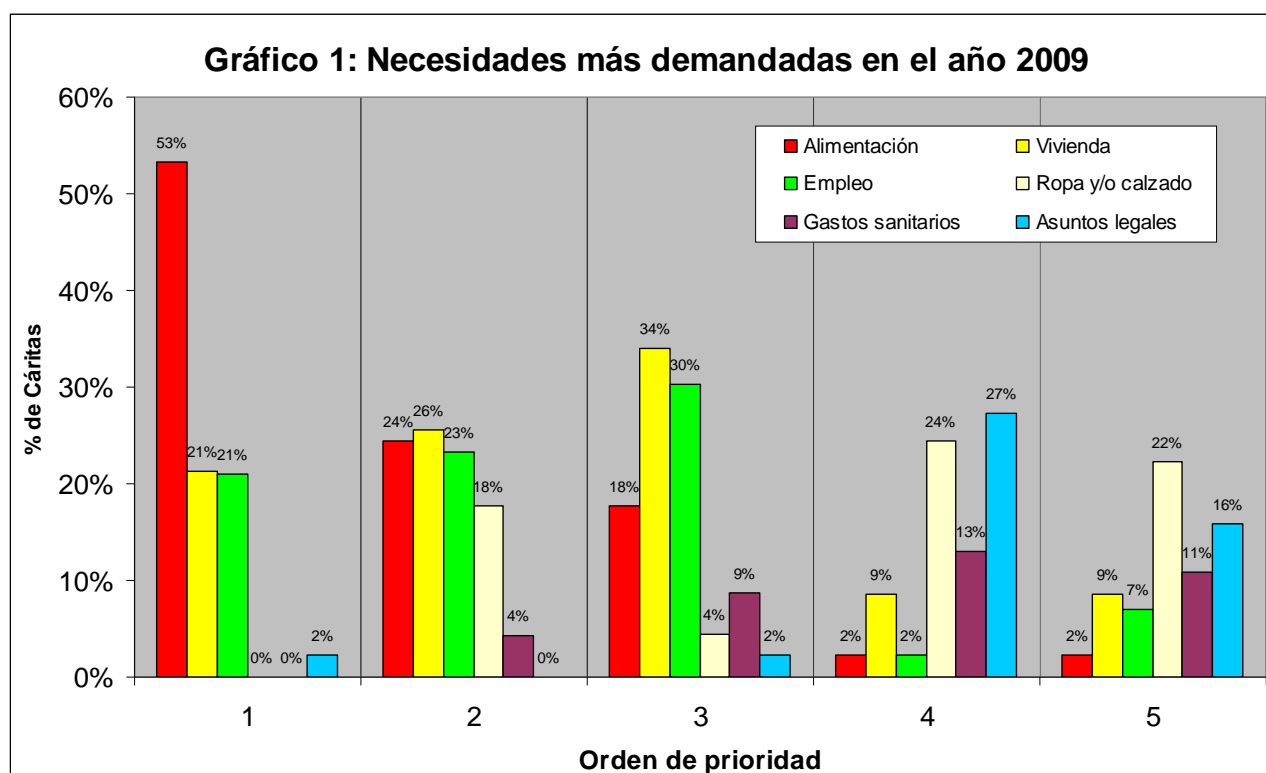
**CUADRO 1: Incremento de las demandas recibidas en Cáritas**

Aumento del número total de demandas en Cáritas		
De 2007 a 2008	De 2008 a 2009	De 2007 a 2009
41,0 %	43,7 %	±103 %

*Base por años: 26 CDs en 2008 y 32 CDs en 2009*

Como se indica en el cuadro 1, si del año 2007 al 2008 detectamos un aumento del 41% en la demanda de ayuda, del 2008 al 2009 el aumento sigue siendo del **43,7%**. Esto significa que **sigue siendo elevado el aumento de la demanda de ayuda de manera que en dos años se ha duplicado el número de solicitudes recibidas por Cáritas,** estimando que en los Servicios de Acogida y de Asistencia se ha pasado de 400.000 a 800.000 personas atendidas en 24 meses. La causa sigue siendo principalmente las múltiples consecuencias de un desempleo que reduce drásticamente el ingreso de recursos económicos suficientes en numerosos hogares, y más recientemente, la pérdida de protección social en los que finalizan el plazo para recibir prestaciones por desempleo.

En el gráfico 1 podemos apreciar la importancia de las necesidades básicas más demandadas, destacando por este orden las relativas a ALIMENTACIÓN, VIVIENDA y EMPLEO.



Más de la mitad 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 con el mismo número de Cáritas las necesidades de alimentación, vivienda y empleo, y al ubicarnos en un tercer estadio, en un tercio de las Cáritas son las necesidades de vivienda o empleo, 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, enseres (ropa y/o calzado) y gastos sanitarios.

El 62% de las Cáritas Diocesanas (28 CDs) indica que del 2008 al 2009 se ha producido un cambio en el orden de importancia de las necesidades básicas más demandadas, mientras que el 38 % indica que no ha cambiado (17 CDs).

Casi todas las Cáritas coinciden en señalar la solicitud de **ayuda para EMPLEO** como la demanda más urgente y creciente, e indican como causas las siguientes:

- Falta de liquidez en las familias (exceso de endeudamiento).
- Paro prolongado y fin de prestaciones por desempleo.
- Insuficiencia de los servicios sociales públicos (retrasos en la tramitación y cobro de Rentas Básicas o baja cobertura de necesidades básicas)

## B. RESPUESTAS

Si tenemos en cuenta el número de RESPUESTAS de intervención social que Cáritas está desarrollando para afrontar esta situación, nos encontramos con que el aumento del 2007 al 2008 fue del 35,2%, y del 2008 al 2009 del **74,5%** (ver Cuadro 2).

**CUADRO 2: Incremento de las respuestas de intervención de Cáritas**

<b>Aumento del número total de respuestas en Cáritas</b>		
<b>De 2007 a 2008</b>	<b>De 2008 a 2009</b>	<b>De 2007 a 2009</b>
<b>35,2 %</b>	<b>74,5 %</b>	<b>±135 %</b>

Base por años: 23 CDs en 2008 y 36 CDs en 2009

**NOTA IMPORTANTE:** Las respuestas de Cáritas que se recogen en este apartado son de diverso tipo y van desde derivación a servicios especializados, información, orientación y asesoramiento, hasta ayuda en especie, ayudas económicas y otras.

## C. AYUDAS ECONÓMICAS

Al considerar las respuestas de Cáritas, hemos analizado de forma específica las RESPUESTAS DE AYUDA ECONÓMICA.

En primer lugar mostramos que las respuestas de ayuda económica aumentaron un 76,9 % del año 2007 al 2008, y en un **49,3%** del 2008 al 2009, siendo la estimación de crecimiento acumulado en estos dos años de más del doble (164%).

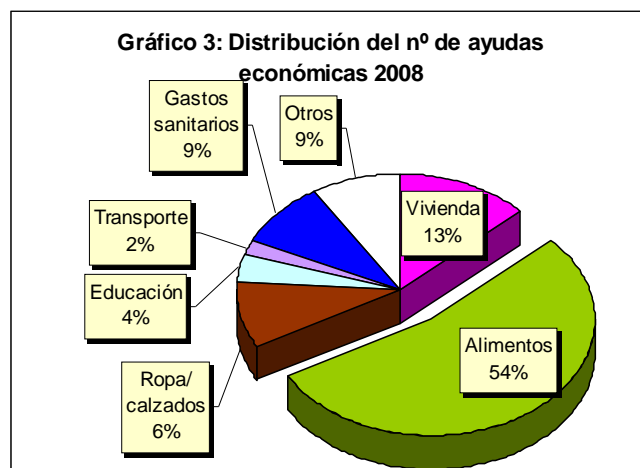
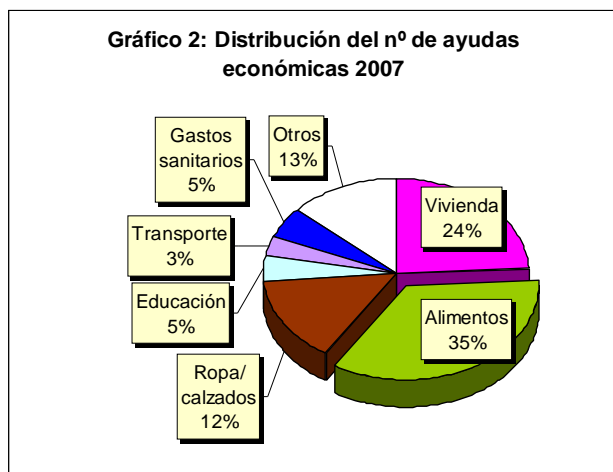
**CUADRO 3: Incremento de las respuestas de ayuda económica en Cáritas**

<b>Tipo de respuestas de ayuda económica ofrecida desde los Servicios de ACOGIDA y ASISTENCIA</b>	<b>Aumento en RESPUESTAS de AYUDA ECONÓMICA</b>	
	<b>De 2007 a 2008</b>	<b>De 2008 a 2009</b>
Para vivienda	47,9%	<b>169,9%</b>
Para alimentos	<b>119,7%</b>	33,0%
Para educación-formación	40,1%	<b>71,5%</b>
Para transporte	40,1%	32,1%
Para gastos sanitarios	<b>114,9%</b>	52,9%
<b>TOTAL</b>	<b>76,9%</b>	<b>49,3%</b>

Base por años: 23 CDs en 2008 (20 CDs desagregados por tipo) y 31 CDs en 2009 (28 CDs desagregados por tipo)

El aumento del número de respuestas de ayuda económica que puede verse en el cuadro 3, supone que **los incrementos más intensos se han producido en las ayudas económicas para VIVIENDA**, seguidas de ALIMENTACIÓN y de GASTOS SANITARIOS.

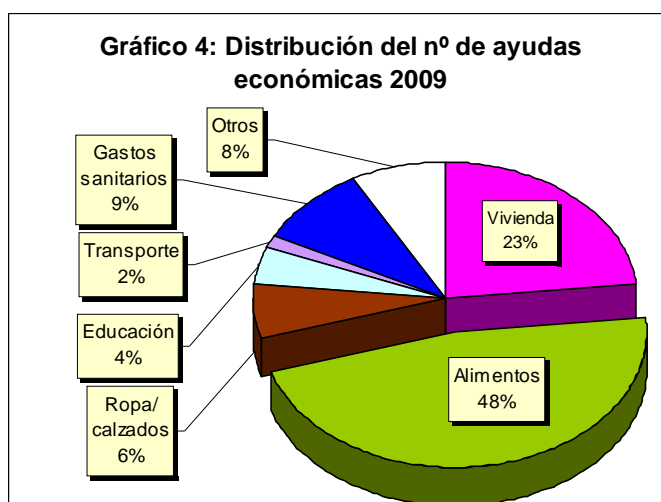
La segunda constatación es **el gran peso que tiene el número de respuestas de ayuda económica destinadas a la ALIMENTACIÓN** al observar los gráficos 2, 3 y 4:



Antes de la crisis el mayor número de respuestas de ayuda económica ya se hacía en alimentación seguida de vivienda, pero a partir del 2008 aumenta el gasto en ayudas económicas destinadas a vivienda y disminuye su proporción en el gasto total. Sin embargo, es en el capítulo de enseres (ropa, calzado) donde se ha producido una reducción significativa del peso relativo de estas ayudas económicas en el conjunto.

Hay que considerar que estamos comparando varias series de años (2007, 2008 y 2009) y que el total de respuestas ha aumentado mucho como acabamos de observar. De esta manera, las distribuciones proporcionales que a continuación se muestran hay que analizarlas sobre el total de ayudas económicas. Así, por ejemplo, aunque la proporción de las ayudas económicas para vivienda era del 24 % en 2007, del 13% en 2008 y del 23% en 2009, el número de ayudas económicas para vivienda no ha dejado de crecer cada vez más pasando –en las Cáritas analizadas- de 9.000 en 2007, a 12.000 en 2008 y a 34.000 en 2009.

En la distribución del gasto de ayudas económicas del 2009 sigue elevado el peso que tienen las ayudas destinadas a la alimentación ya que prácticamente la mitad se destinan a esta finalidad, seguida de la vivienda que parece haber recuperado su presencia proporcional al momento de antes de la crisis.



Base por años: 20 CDs en 2007 y 28 CDs en 2008 y 2009.

#### D. FONDOS INVERTIDOS POR LAS CÁRITAS 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 un aumento del 48,3% del 2007 al 2008 en el gasto en ayudas económicas, y del 31,6% del 2008 al 2009, siendo el crecimiento acumulado en los dos últimos años (2008 y 2009) de cerca del doble (96%).

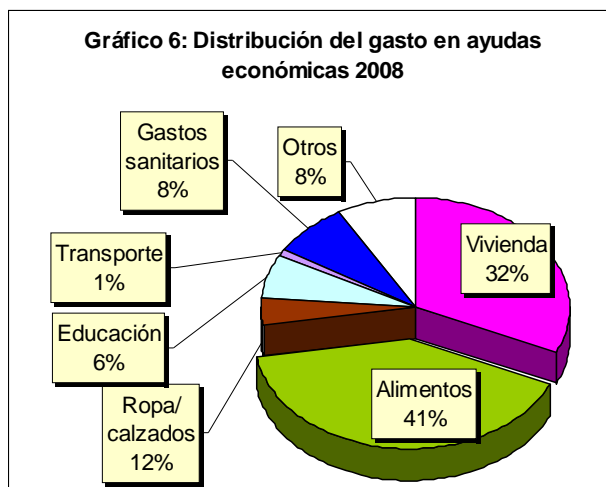
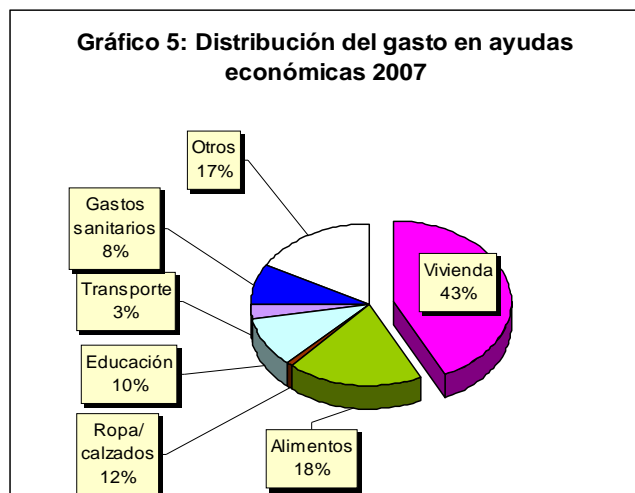
**CUADRO 4: Incremento de los fondos invertidos en respuestas de ayuda económica en Cáritas (en €)**

Tipo de respuestas de ayuda económica ofrecida desde los Servicios de ACOGIDA y ASISTENCIA	Aumento de fondos (€) en respuestas de ayuda económica	
	De 2007 a 2008	De 2008 a 2009
Para vivienda	1,5 %	15,3%
Para alimentos	186,7 %	47,2%
Para educación-formación	-2,1%	8,2 %
Para transporte	103,3 %	64,7%
Para gastos sanitarios	24,4 %	-0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>48,3 %</b>	<b>31,6 %</b>

Base por años: 25 CDs en 2008 (17 CDs desagregados por tipo) y 37 CDs en 2009 (28 CDs desagregados por tipo)

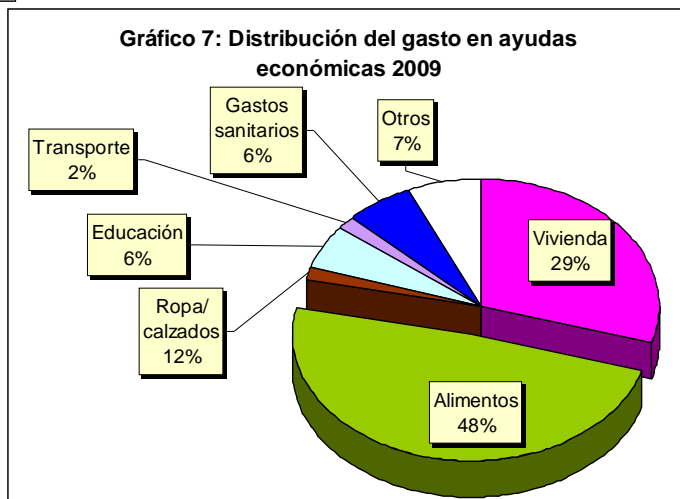
En el cuadro 4 se muestra que los fondos invertidos por las Cáritas Diocesanas en las ayudas económicas concedidas han aumentando principalmente en el concepto de ALIMENTACIÓN, seguido de transporte o desplazamientos y de vivienda.

No obstante, se sigue constatando **el peso de la cuantía invertida en ayudas económicas destinadas a la ALIMENTACIÓN y a VIVIENDA** (Ver gráficos 5, 6 y 7):



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.

En la distribución del gasto de ayudas económicas del 2009 sigue creciendo el peso que adquiere el gasto de las ayudas destinadas a la alimentación ya que prácticamente la mitad de la cantidad invertida en ayudas económicas se destina a esta finalidad.



Base por años: 17 CDs en 2007 y 28 CDs en 2008 y 2009.

## II. NECESIDADES demandadas

1. La demanda más extensa e intensa sigue siendo la solicitud de ayuda para **ALIMENTACIÓN** que, aunque sigue aumentando, lo hace con menos intensidad.

Son demandas de alimentos en especie, aunque también la ayuda económica para este fin, como expresión de una problemática más profunda. Se demanda principalmente en las parroquias –aunque también en comedores y economatos–, desde donde se atienden estas solicitudes colaborando con otras entidades (Banco de Alimentos, Ayuntamientos), desde donde se reclama derechos a los servicios sociales públicos.

Muchas son familias que por la falta de agilidad en la recepción efectiva de prestaciones económicas básicas a las que tienen derecho (por desempleo, rentas mínimas, etc.), se encuentran con retrasos de varios meses sin ingresos que les empujan a solicitar este tipo de ayuda. A menudo está siendo realizada desde familias “normalizadas” con mucha “vergüenza”.

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

Los casos que se abordan son, en general, impagos de hipotecas, deudas de alquileres --incluyendo fianzas y mensualidades anticipadas-- (que provocan embargos o desahucios), y recibos de **suministros** (luz, agua, gas).

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).

Muchas personas necesitan acompañamiento y explicación en el complejo proceso de afrontar el **impago de hipotecas y alquileres**: cómo solicitar abogado de oficio, cómo ahorrar para preparar la salida de la vivienda hasta que se les notifique el alzamiento, que no paguen cantidades parciales porque eso no parará el proceso, y cuál será su situación deudora permanente después de perder la casa.

2.1 Se constata, en este apartado, la **dureza de las condiciones de acceso** para la compra de vivienda (condiciones abusivas en la negociación de hipotecas y exigencias en conceder avales) y de los requisitos exigidos para el alquiler (aval, fianza, contrato de trabajo, elevados precios, dificultades de acceso a ayudas públicas de alquiler,...), 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, el aumento de familias completas que viven en una sola habitación porque no pueden acceder a una vivienda, o incluso “camas calientes”, “pisos patera” o vivir en trasteros.
- **Frecuentes cambios de domicilio** por la dificultad de asumir los costes, lo que interrumpe o impide los procesos integración social y genera desarraigo, pérdida de padrón, pago de nuevas fianzas,...
- Aumento de personas en asentamientos chabolistas (incluso alquiler de infravivienda) o en casas “okupadas”, sin empadronarse, lo que genera pérdida de derechos en el acceso a sanidad o educación.
- El **retorno a hogares paternos**, en muchos casos a zonas rurales.
- 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 de salida** 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, porque a la falta de empleo se une ahora el fin de las prestaciones económicas por desempleo. Las razones fundamentales son:

**3.1- Elevada disminución de las ofertas de empleo.** Disminuyen, por ejemplo, las ofertas de empleadas de hogar externas --ya que, ante el impacto de la crisis en las economías domésticas, pasa a considerarse un gasto prescindible en los hogares-- y aumenta la demanda de internas (porque el salario base y el seguro es, si se compara con el pago de una residencia, más barato para las personas mayores que las contratan, y porque para la empleada también resulta más económico vivir como interna en su lugar de trabajo). No obstante, en algunos lugares, la reducción de la oferta de empleadas de hogar es general, tanto en internas como en externas. Se constata el aumento de ofertas de empleo en empresas de limpieza y el descenso en hostelería y comercio.

En el campo disminuye la oferta de trabajo para inmigrantes, siendo ocupadas por la familia propietaria o por vecinos autóctonos.

El incipiente desarrollo de iniciativas de autoempleo ve mermada su salida porque hay muchas dificultades bancarias para acceder a microcréditos.

**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.

**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. 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 e industria, con poca o nula cualificación profesional, y también del sector servicios: mujeres que buscan trabajo como empleadas de hogar o en el pequeño comercio.

También aparecen grupos de **trabajadores sin salario** por problemas de suspensión de pagos en las empresas en que trabajan, no teniendo derecho a prestaciones por desempleo en esta situación.

**3.4- Aumentan las demandas de información, orientación y formación,** de manera que los servicios de orientación y formación laboral de Cáritas están saturados. 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 con beca. 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 y la cobertura de necesidades básicas.

**3.5- Hay demandas de ayuda económica para el pago de deudas con la Seguridad Social** para poder acceder al subsidio por desempleo (autónomos que no se dan de baja cupones agrarios no pagados, etc.)

**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. 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 espera excesivos en los Consulados de España en los países de origen; etc.

#### 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. Sin embargo muchos se resuelven desfavorablemente porque no hay empleo o porque el empleador no asume los pagos del trabajador.
- LABORAL para la gestión de finiquitos, contratos, derechos laborales, despidos improcedentes, etc.
- VIVIENDA: impagos de hipotecas y alquileres.

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). 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). 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-, aunque 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.

4.5- Crece la solicitud de apoyo económico para viajar a los consulados en España y para el pago de tasas administrativas relacionadas con la documentación.

#### 5. Demandas de **APOYO PSICOLÓGICO**

En la red de acogida de Cáritas se detecta una gran necesidad de ESCUCHA y FALTA de ESPERANZA. Se recogen numerosas solicitudes de ayuda por depresiones, deterioro de relaciones familiares, ansiedad, sensación de fracaso, pérdida de autoestima, tristeza, etc.

Aumentan los problemas de salud mental, e incluso de dolencias físicas por somatización.

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 y la falta de empleo en los miembros del hogar.

6. Aumenta la demanda en la **GESTIÓN de PRESTACIONES económicas públicas** por desempleo, rentas activas de inserción o salarios sociales, provocando que Cáritas adelante en muchos casos estas cuantías mientras se cumple el plazo de tramitación hasta el cobro efectivo de las mismas. El acceso no es fácil pues no se pueden tener deudas con la administración pública.

#### 7. **Otras demandas** significativas

- Con desigual intensidad territorial, pero de manera significativa, se registra un aumento relevante en las solicitudes de **enseres para MENORES**: ropa, medicinas, pañales y leche infantil, y gastos educativos (libros de texto y material escolar).
- Se demanda ayuda para la compra de **medicamentos** a veces ocasionada por la lenta y exigente tramitación de la tarjeta sanitaria y la ausencia de ayudas desde los Servicios sociales y de salud públicos.
- Demanda de ayuda para créditos personales impagables o refinanciaciones perversas.

# III. PERFIL de los participantes

(personas que solicitan o demandan ayuda)

## 1. La crisis revela la existencia de dos nuevas TENDENCIAS:

**1.1 - Mucha gente viene por primera vez a Cáritas:** Son personas que han pasado de la vulnerabilidad a la pobreza, o de situaciones normalizadas a la vulnerabilidad. Afectadas principalmente por espirales de paro de larga duración, elevado nivel de endeudamiento, y desprotección social, se caracteriza por ser un tipo de pobreza que acude con "vergüenza" a demandar ayuda a Cáritas y que se estima en torno al 40 % cada año.

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

## 2. Principales PERFILES sociodemográficos

**2.1.- PARADOS recientes** procedentes de empleos de baja cualificación de los sectores de la construcción o de la hostelería, pero también de la industria y del sector servicios. En muchos casos ya se han agotado las prestaciones por desempleo por lo que, o bien acceden al cobro de algún subsidio o Renta Social Básica, o entran en una situación de "ingreso cero" en los hogares. Son::

- **JÓVENES parados en busca del primer empleo**, sin perspectivas de encontrar trabajo y con poca formación. Son jóvenes que no han terminado la ESO por abandono y algunos con problemas de fracaso escolar. 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.
- **Autónomos sin protección social.**
- **Parados de más de 45 años.**

**2.2. - FAMILIAS JÓVENES (20 a 40 años de edad) con niños pequeños.** Uno de los miembros de la pareja ha perdido el trabajo y tienen que afrontar el pago de hipoteca, alimentación, ropa, etc.

## 2.3.- MUJERES:

- **Mujeres solas con responsabilidades familiares** --generalmente no compartidas -- y con problemas de conciliación entre vida familiar y laboral.
- **Mujeres inmigrantes** que han venido por reagrupación familiar, mayores de 40 años, que buscan trabajo por primera vez (se trata, en general, de esposas de maridos en paro), mayoritariamente como empleadas de hogar. Muchas no tienen ni formación y experiencia laboral.
- Se ha notado un fuerte aumento del número de **mujeres que ejercen la prostitución** y demandan ayuda por la reducción de ingresos debida a la caída de clientes.

**2.4.-** También cada vez más se atiende a **hombres solos**, de más de 45 años, separados o divorciados, que están en paro y no pueden afrontar el pago de una casa o la manutención de los hijos. El sistema social público, al no tener cargas familiares, deja a estas personas prácticamente fuera de su ámbito de atención, y corren serios riesgos de convertirse en personas sin hogar.

**2.5.-** Ha aumentado considerablemente el número de **personas mayores** que se ven arrastradas a una situación de crisis por el empeoramiento de la situación de los hijos (del "nido vacío" al "retorno del nido lleno y desbordado"). También existen casos de mujeres mayores con pensiones no contributivas o pensiones mínimas que no llegan a cubrir necesidades básicas

**2.6.- Drogodependientes "normalizados"** con adicciones a la cocaína, a pastillas, al cannabis, etc., que al quedar fuera del mercado laboral tienen dificultades.

**2.7.- Enfermos mentales** (ansioso-depresivos, cuadros psicóticos, etc.).

## 3. Aspectos singulares de las FAMILIAS y ciudadanos AUTÓCTONOS

**3.1 - Aumento de familias y personas con nacionalidad española** en situación de vulnerabilidad, con **cabeza de familia varón en paro** (mayor de 40 años), 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 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, etc...

3.3 También se detecta un ligero **aumento de la población gitana** por la caída del valor de la chatarra y de la venta ambulante

#### **4. Aspectos singulares de las FAMILIAS y ciudadanos EXTRACOMUNITARIOS**

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 breve, 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**. Además, muchos tienen serias dificultades para afrontar el pago de las tasas administrativas de estas tramitaciones. No obstante, encontramos el caso excepcional de la Comunidad Valenciana, donde se han flexibilizado algunos aspectos con relación a la limitación por sector y territorio en la primera renovación.

4.3 Los que tienen que renovar la Autorización temporal de residencia y trabajo están en **GRAVE RIESGO de pasar a la irregularidad administrativa** 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. 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 ha de 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 en un contexto de escasez de ofertas de empleo, 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*.

#### **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 elevados, que demandan también alimentos y ropa, y que han tenido que compartir piso o hacinarse en habitaciones para afrontar el gasto en vivienda. 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 un marido 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, cuyos maridos 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 al 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.

## IV. La acción social pública y de Cáritas

### IV.1. La gestión en los Servicios Sociales públicos

**La mayor parte de las personas que solicitan ayuda a Cáritas acudieron también a los Servicios Sociales municipales públicos.**

- El 52 % de las Cáritas Diocesanas indica que más de la mitad de las personas acogidas habían acudido también a los servicios sociales públicos.
- El 31 % de las Cáritas dice que aproximadamente la mitad de las personas acogidas acudieron también a los servicios sociales públicos.
- Sólo un 17% de las Cáritas manifiesta que del total de personas acogidas, un tercio o menos acudió también a los ss.ss. públicos.

*Base: 46 Cáritas Diocesanas*

No obstante, los agentes de Cáritas señalan que **la atención de las necesidades básicas en los Servicios Sociales MUNICIPALES públicos es muy desigual y bastante baja**, ya que cerca del 42% opina que se atiende poco o nada a las mismas.

- El 54 % de las Cáritas señala que en los servicios sociales públicos se atienden algunas de sus necesidades básicas.
- El 42% indica que solo se atienden unas pocas necesidades básicas (29%) o ninguna (13%).
- Sólo un 4% de las Cáritas informa de que en lo servicios sociales públicos se atienden todas las necesidades básicas.

*Base: 45 Cáritas Diocesanas*

Los Servicios Sociales **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 cuantías económicas prestadas 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 son rígidos y excluyentes (por ejemplo, para todos los no empadronados, o baremos inadecuados del nivel de ingresos como la consideración de los ingresos del año anterior 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”.

*Base: 47 Cáritas Diocesanas*

Al analizar cuáles son las tres necesidades a las que no dan respuesta los Servicios Sociales MUNICIPALES públicos, los servicios de Acogida y Asistencia de Cáritas constatan que **los Servicios Sociales no están dando respuesta suficiente a las siguientes necesidades** (por orden de importancia):

1. **VIVIENDA (suministros, desahucios, alquiler)**
2. **ALIMENTACIÓN**
3. **SALUD:** gastos sanitarios y de medicamentos en enfermedades crónicas y/o graves.

También es importante la mención deficitaria que se hace de en la atención de las **necesidades urgentes en general** y de las necesidades de **empleo y orientación laboral** en particular.

Por último, aparecen también otras necesidades poco cubiertas por los servicios sociales:

- No empadronados: Inmigrantes irregulares, personas sin hogar.
- Deudas económicas.
- Personas pobres y excluidas con problemas cronificados o de larga duración.
- Trabajo en procesos personalizados y acompañamiento integral.
- Otros: formación, gestiones y asesoramientos jurídicos, enseres (ropa y calzado), desplazamientos, ayudas infantiles,

Base: 44 Cáritas Diocesanas.

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) caracterizada 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

Hay grupos de personas que no reciben una respuesta efectiva de los Servicios Sociales municipales, de manera que podemos dibujar el perfil de las **personas y familias EXCLUIDAS DE LA ATENCIÓN de los servicios sociales públicos** porque no encajan en los recursos ni en el funcionamiento ordinarios:

- **No empadronados** o con tiempo inferior al establecido para recibir ayuda (6 meses, 1 año). Se incluyen aquellos que viven en habitaciones o pisos compartidos donde no pueden empadronarse.
- **Inmigrantes en situación irregular.**
- **Personas sin hogar .**
- Personas con **problemas cronificados** (enfermedad mental, sin hogar, drogodependencias, problemas graves de salud) y ausencia de apoyos familiares.

Con menor peso, aparecen otros perfiles:

- ❖ Personas solas sin cargas familiares (jóvenes).
- ❖ Personas de menos de 25 años o de más de 65 años con problemas sociales.
- ❖ Personas o familias que tienen ingresos por encima del baremo establecido, pero elevados gastos y/o deudas. Aún cobrando prestaciones provisionales por desempleo.
- ❖ Familias (madres con hijos) que conviven con los abuelos y que no se consideran unidades familiares independientes, por lo que no tienen accesibilidad a las ayudas de los servicios sociales.

Base: 45 Cáritas Diocesanas.

Un fenómeno que se ha desarrollado extensa e intensamente en la atención social de las personas es la **DERIVACIÓN desde los servicios sociales públicos**, que en el caso concreto de Cáritas supone que –como media- el **42%** de las personas acogidas en Cáritas vienen derivadas

de los servicios sociales. Uno de los elementos más relevantes de este fenómeno es que mayoritariamente la derivación **es de carácter informal** en gran parte del territorio español:

- El 45 % de las Cáritas señala que la derivación desde los servicios sociales públicos es informal, aunque se informa verbalmente de la situación.
- El 38% indica que es una derivación informal sin ningún tipo de información.
- Sólo el 17% de las Cáritas señala que es una derivación formalizada.

*Base: 46 Cáritas Diocesanas.*

## 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 es de casi un mes como media: **26 días**.

*Base: 43 CDs en 2009*

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 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 CÁRITAS**, se estima que el tiempo medio para concertar una primera cita o entrevista inicial es de **5 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. 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.

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 casi tres meses en los servicios sociales públicos: 82 días**.

*Base: 43 CDs en 2009*

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 **9 días**, 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.

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.

Vamos a centrar ahora la atención en la tramitación de una prestación por parte de los servicios sociales públicos, la **RENTA MÍNIMA**, considerada como un derecho que permite a los ciudadanos contar con un recurso económico básico para el sostenimiento de familias enteras. **El tiempo que transcurre entre la solicitud y el cobro efectivo de una RENTA MÍNIMA es de 122 días como media** en el 2009. Además, este tiempo ha aumentado en época de crisis, ya que era de 98 días en el 2008.

*Base: 45 CDs en 2009*

Más de cuatro meses pasan como media desde la solicitud y el cobro efectivo de una renta mínima. Cuatro meses de espera que frecuentemente se cubren con adelantos de organizaciones como Cáritas. Las causas 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). Una de las consecuencias es el colapso en el número de expedientes en tramitación.

### IV.3. La percepción de prestaciones económicas públicas

Por otro lado, 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**.

- El 61 % de las Cáritas Diocesanas indica que menos de un tercio de las personas en paro que acuden a la institución solicitando ayuda, cobra prestaciones por desempleo.
- Un 26 % de las Cáritas manifiesta que la mitad de las personas en paro atendidas cobra prestación por desempleo.
- Por último sólo un 13 % de las Cáritas señala que más de la mitad de las personas en paro acogidas en Cáritas recibe alguna prestación por desempleo.

*Base: 46 Cáritas Diocesanas*

De las personas en paro que cobran prestaciones por desempleo, el 52 % de las Cáritas indica que *la mayoría reciben el subsidio de desempleo*, y un 28% de las Cáritas que reciben mayoritariamente una Renta Activa de Inserción. Sólo un 10% de las Cáritas indica que la mayoría reciben un seguro de desempleo.

Si analizamos la prestación de **RENTA BÁSICA o MÍNIMA** que reciben las personas atendidas por Cáritas, se observa que:

- El 73 % de las Cáritas manifiesta que reciben renta básica o mínima entre un tercio y la mitad de las personas atendidas..
- Un 20 % de las Cáritas Diocesanas indica que no la recibe casi nadie. Esta proporción de Cáritas ha ido disminuyendo del 36,8% en 2008 al 24,4% en el primer semestre del 2009.
- Sólo un 7 % de las Cáritas señala que más de la mitad de las personas acompañadas en Cáritas recibe renta mínima o básica.

*Base: 45 Cáritas Diocesanas*

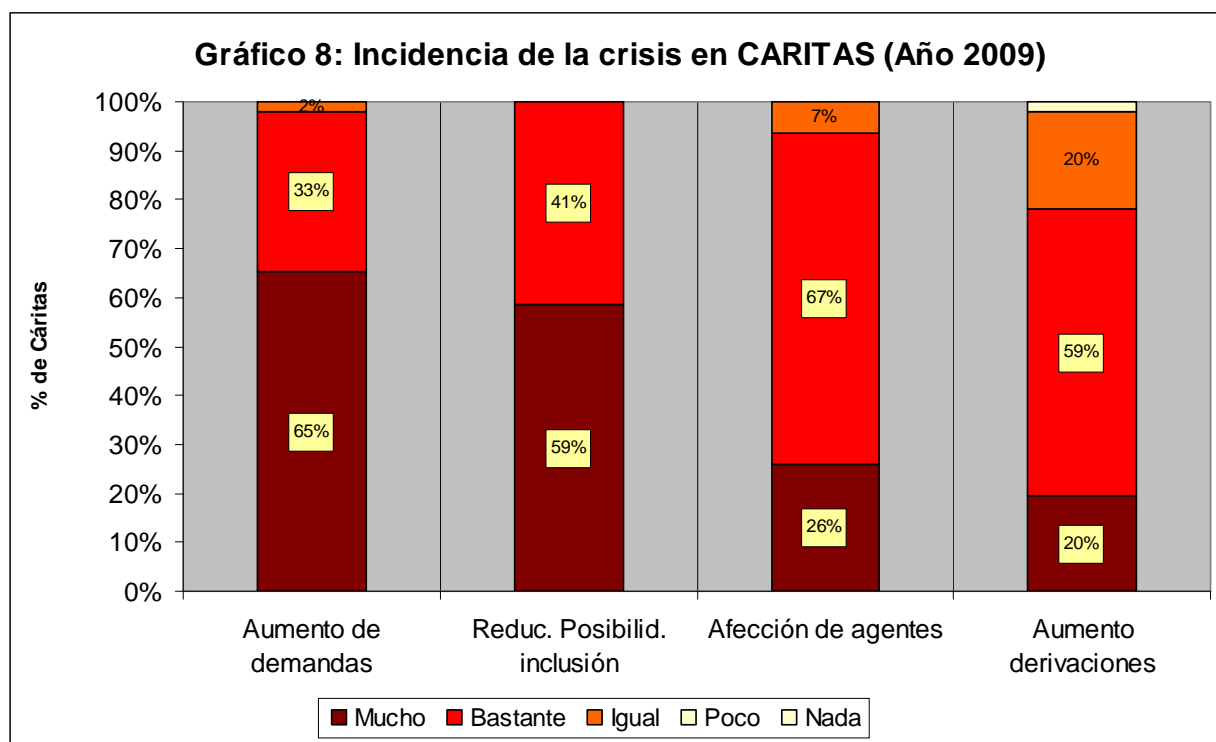
## V. La estructura de respuesta ante la crisis

En este capítulo se muestra la incidencia de la crisis en la estructura de la acción social de Cáritas durante los dos últimos años: 2008 y 2009 y las medidas desarrolladas.

### V.1. Incidencia y efectos de la crisis en Cáritas

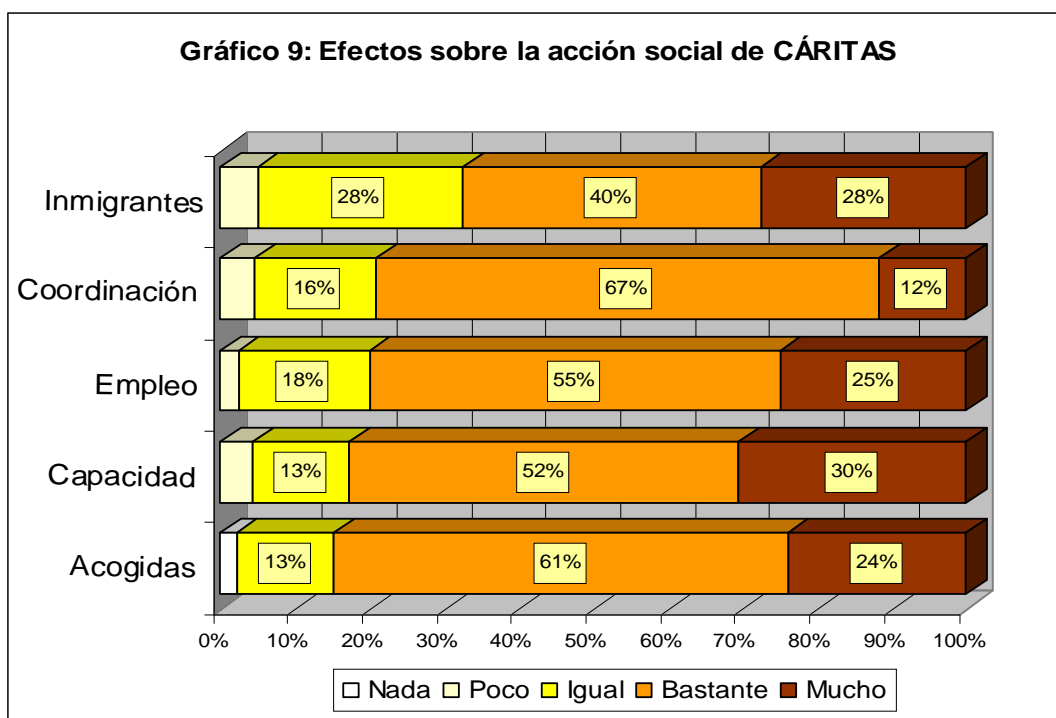
En primer lugar destacamos que **los fenómenos que mayor incidencia han tenido en Cáritas** por la crisis en el año 2009, y por este orden, son (Gráfico 8):

1. Aumento de las demandas o solicitudes de ayuda (65% de las Cáritas indica que mucho y un 33% que bastante).
2. Reducción de las posibilidades de inclusión social por el difícil contexto social y laboral de inserción (59% de las Cáritas señala que mucho y un 41% bastante).
3. Afección de los agentes (impotencia, angustia, frustración) (67% de las Cáritas manifiesta que bastante y un 26 % que mucho).
4. Aumento de las derivaciones desde los servicios sociales públicos (59% de las Cáritas indica que bastante y un 20 % que mucho y otro 20% que igual que año 2008).



En segundo lugar, al preguntar a los agentes por **los efectos** que han producido estos fenómenos en la acción de sus Cáritas (Gráfico 9), el orden según la intensidad, es el siguiente:

1. En las ACOGIDAS con la adecuación de tiempos, tareas y funciones de los agentes.
2. En la CAPACIDAD DE RESPUESTA, porque se trata de hacer frente al desbordamiento provocado por la fuerte demanda de ayuda con escasos medios y recursos.
3. En el desarrollo del programa de EMPLEO, provocando ajustes en los objetivos, las tareas y las actividades.
4. En la COORDINACIÓN con otras entidades, ya que la necesidad de colaboración y complementariedad es más intensa y extensa.
5. En el desarrollo del programa de INMIGRANTES, provocando ajustes en los objetivos, las tareas y las actividades.
6. En el desarrollo de otros programas como PERSONAS SIN HOGAR y VIVIENDA.
7. Se señalan también otros efectos como el aumento de los gastos en ayudas económicas o la mayor presencia en los medios de comunicación.



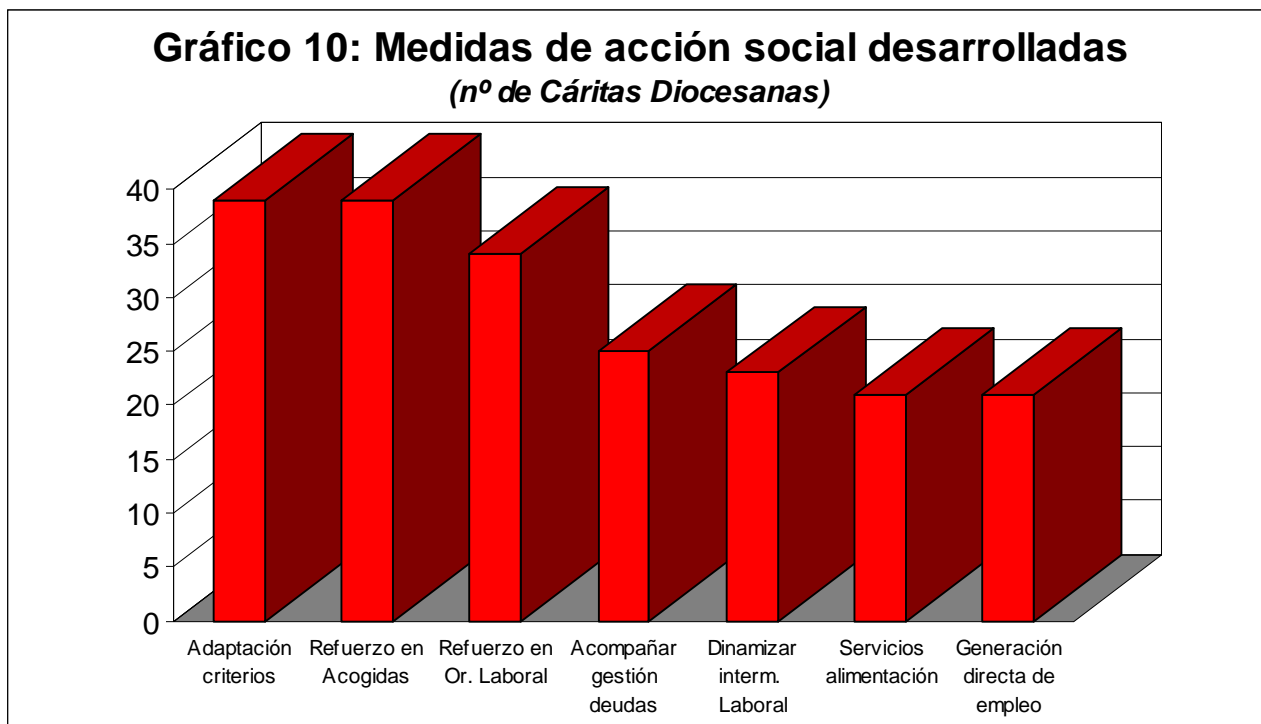
Dadas estas incidencias y efectos, **los cambios más importantes en Cáritas** para hacer frente a la situación son –por orden- los siguientes:

1. El **refuerzo de la ACOGIDA** es el cambio más importante en Cáritas, y se manifiesta a través de medidas de:
  - a. Aumento de recursos económicos, especialmente para ayudas directas o de emergencia, reasignando recursos para ofrecer ayuda en lo más urgente y necesario.
  - b. Revisión y adecuación de funciones y procedimientos de trabajo en la acogida: criterios en las respuestas, flexibilidad, metodología, prioridades (familias sin ingresos, menores), etc.. Como ejemplo citamos la publicación de C.D. de Zaragoza “*Para seguir caminando en tiempos difíciles*” que ofrece a los agentes criterios y pautas para la atención social con familias.
  - c. Aumento de de la dedicación y acompañamiento en la acogida con incremento de los recursos humanos (especialmente voluntariado), así como de los días y horas de acogida.
2. El **desarrollo de la COORDINACIÓN** (interna y externa) y del trabajo en red, es el segundo cambio más significativo. La necesidad de una mayor complementariedad con otras organizaciones y servicios públicos o privados para aunar esfuerzos, lograr una mayor efectividad e incidencia en la contención de la demanda, o para constatar formalmente relaciones que se dan en la realidad como el convenio de colaboración con el Gobierno de Navarra para adelantar el dinero a los futuros beneficiarios de Rentas Básicas solicitadas.
3. El **aumento de las acciones de EMPLEO**, con más puntos de orientación laboral, el refuerzo de la intermediación laboral, prospecciones del mercado de trabajo, pero sobre todo más acciones formativas.
4. Una **mayor presencia social** con campañas de sensibilización, información semestral del Observatorio de la Realidad Social de Cáritas, campañas para la captación de voluntarios y de recursos económicos.
5. Por último, señalamos el freno al desarrollo de un **MODELO de ACCIÓN SOCIAL** que pone el acento en un acompañamiento de calidad, ya que en tiempo de crisis se fortalecen las medidas de contención que tienen que dar respuesta a urgencias básicas de alimentación, vivienda o empleo.

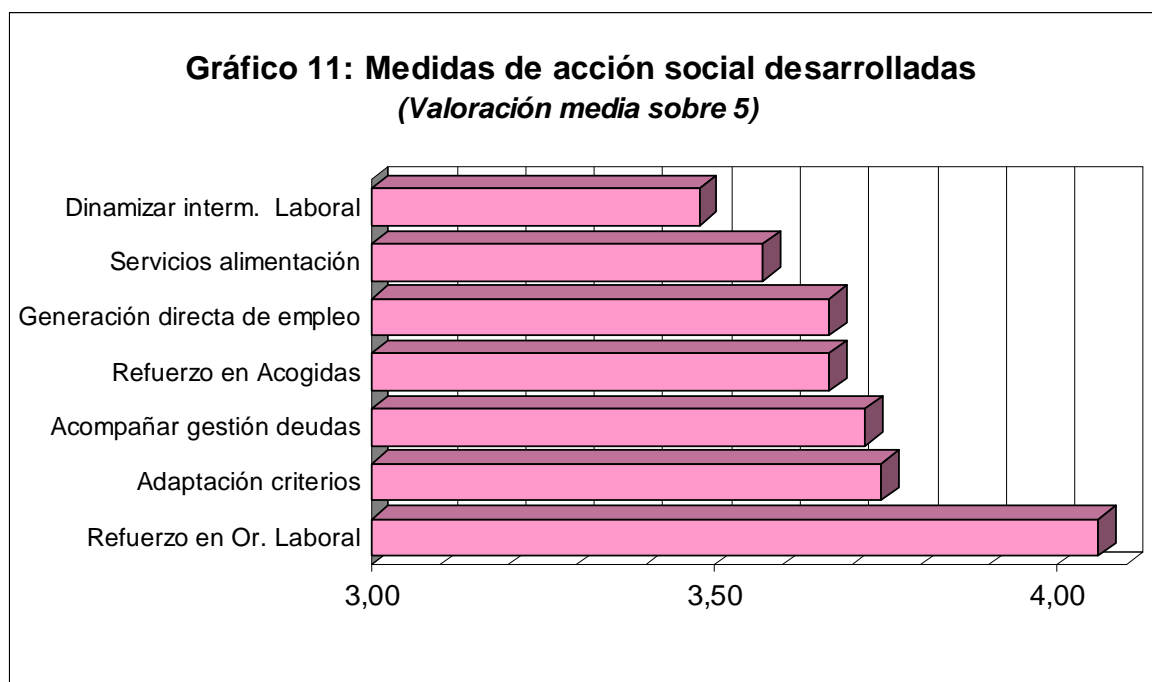
## V.2. La acción de Cáritas ante la crisis

### V.2.a La intervención social de Cáritas afectada por la crisis

Las medidas de acción social que más Cáritas están desarrollando como consecuencia de la crisis tienen que ver con la **adaptación de criterios y protocolos de intervención social, el refuerzo de la red básica de Acogida** (parroquias) y el refuerzo en servicios de formación y orientación laboral (Gráfico 10).



Al realizar una valoración de las medidas de acción social emprendidas (Gráfico 11), son las de **refuerzo de la Formación y Orientación laboral** las más valoradas, seguidas de la adaptación de protocolos y criterios de intervención social y el asesoramiento y acompañamiento a la gestión de deudas hipotecarias, arrendatarias o de suministros de la vivienda.



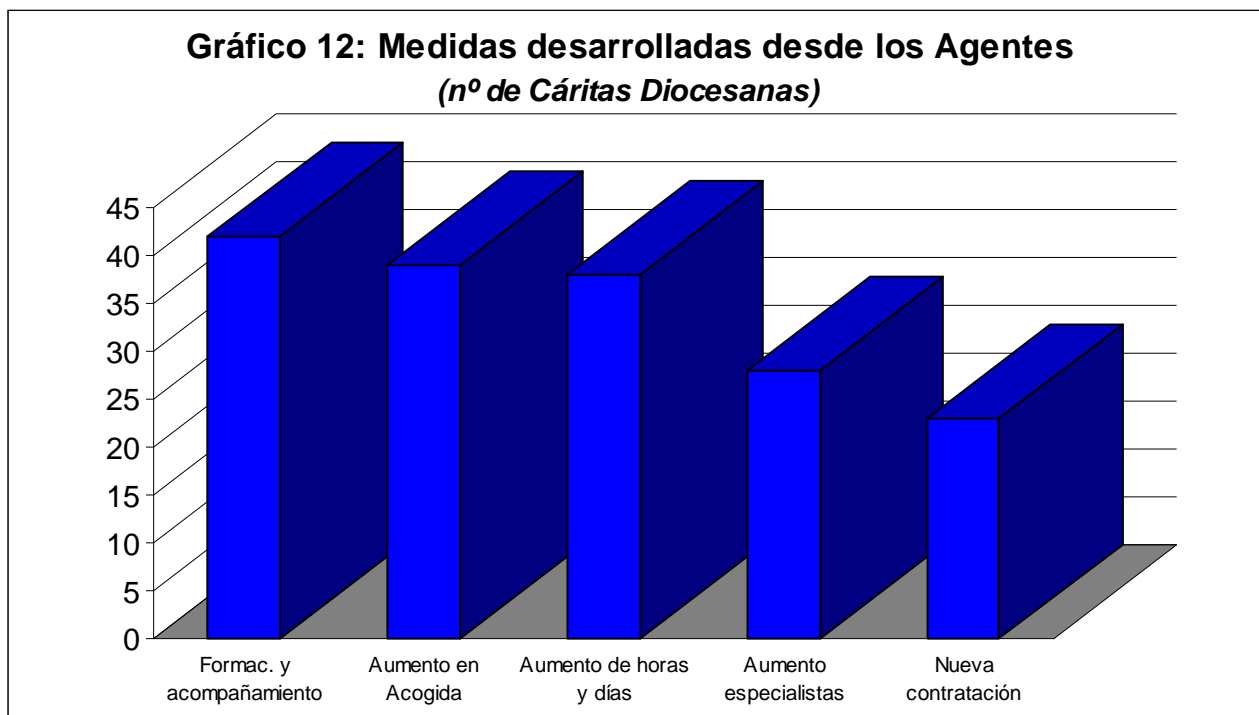
Al preguntar por la efectividad y suficiencia de las medidas de acción social adoptadas, las Cáritas manifiestan en general que **son medidas efectivas como “contención”** del impacto de la crisis **pero no suficientes** ya que no se llega a cubrir a muchas personas y familias en sus necesidades básicas –por falta de recursos económicos y humanos-, porque apenas hay posibilidad de trabajar los procesos de integración social de los afectados, y sobre todo porque es necesario abordar los problemas estructurales que han generado este aumento de la vulnerabilidad y del empobrecimiento (el desempleo) y las posibilidades de afrontar la magnitud de este desbordamiento desde los sistemas de protección social vigentes.

Como consecuencia de la incidencia de la crisis **están afectadas algunas de las opciones básicas de nuestro Modelo de Acción Social:**

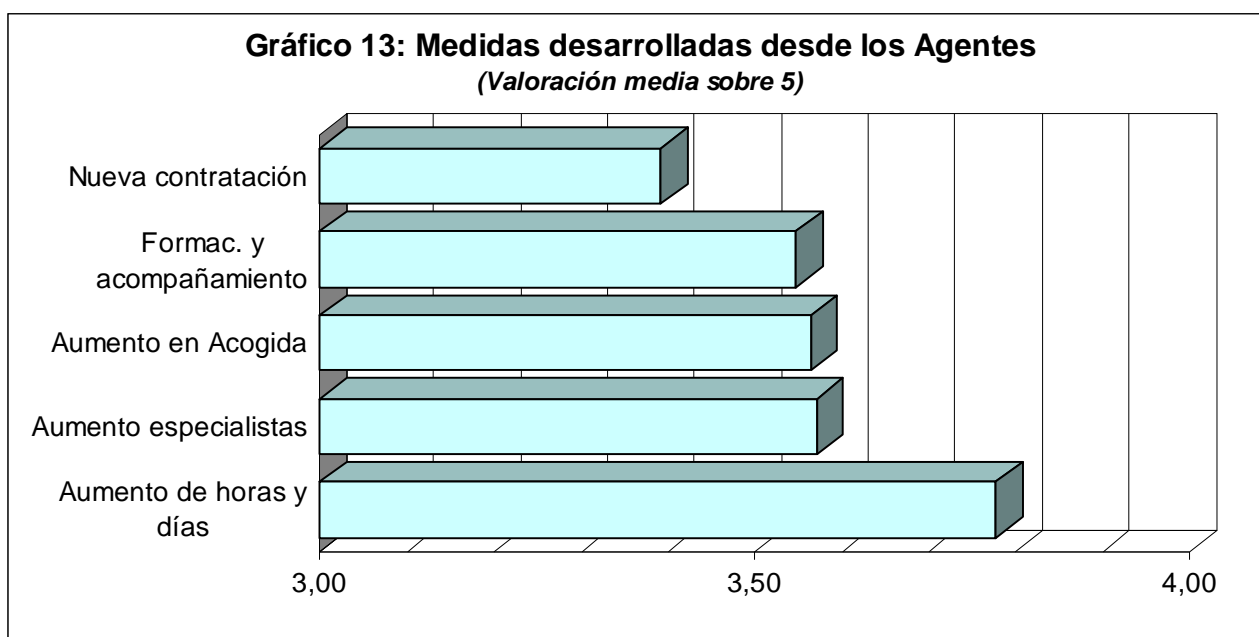
- **El acompañamiento de procesos personales de integración social y autonomía personal es el elemento clave más afectado** (Más del 70% de las Cáritas indican que afecta mucho -32%- o bastante). Se necesita de un tiempo y una constancia que la actual saturación por la enorme demanda, la creciente complejidad de los problemas combinados en las personas y familias, y su urgencia, impiden desarrollar. La tentación de buscar soluciones en lo urgente sin contribuir a lo importante se ve aderezada con un contexto social y laboral parco en oportunidades. No obstante se intenta no generar situaciones de dependencia acompañando a las personas y familias en la búsqueda de posibilidades desde su propia autonomía y potencialidad, optando más por la calidad que por la cantidad.
- En segundo lugar se menciona **la implicación de la comunidad** (el 73% de las Cáritas señalan que afecta mucho o bastante). Aunque en numerosos lugares se considera que la respuesta de la comunidad está siendo bastante solidaria en términos de sensibilización, voluntariado y aportaciones económicas, es bastante menor como implicación de la comunidad con un testimonio directo y constante.
- En tercer lugar aparece **la afeción sobre el desarrollo de acciones significativas**, ya que se limita el tiempo para pensar y desarrollar iniciativas nuevas (el 71% de las Cáritas señalan que afecta mucho o bastante). No obstante, el tiempo de crisis está siendo también un momento creativo para desarrollar aspectos como la complementariedad en la coordinación entre entidades públicas y privadas, las campañas de sensibilización (denuncia e información social sobre la crisis), o la realización de acciones singulares que sirven como referencia.

## V.2.b El cuidado de los agentes

Las medidas que más Cáritas están desarrollando como consecuencia de la crisis desde los recursos humanos, tienen que ver con la **“cuidado” de los agentes (formación, acompañamiento, revisión de la acción)**, el aumento de los agentes en los **servicios de Acogida** y Asistencia, y el aumento de los horas y día en las acciones de acogida (Gráfico 12).



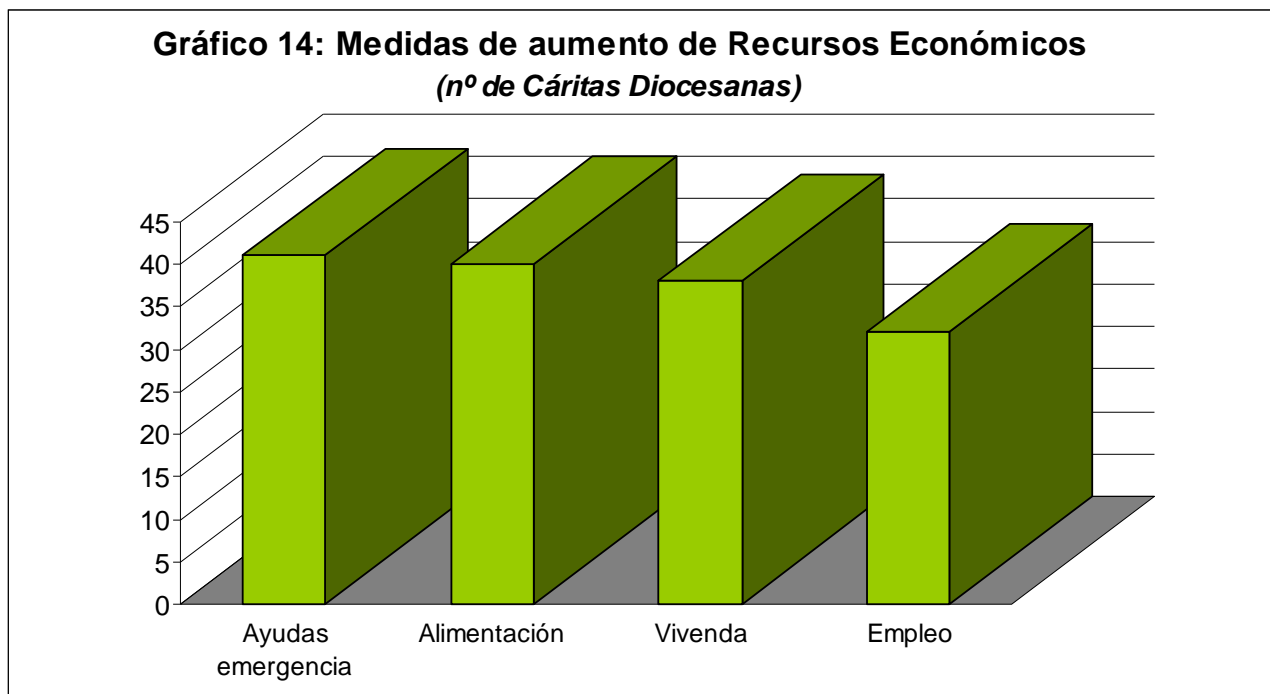
Al realizar una valoración de las medidas con los agentes de Cáritas (Gráfico 13), son las de **aumento de días y horas de acogida** las más valoradas, seguidas del aumento de agentes en programas especializados (empleo, Inmigrantes, Familia) y del aumento de agentes en servicios de Acogida.



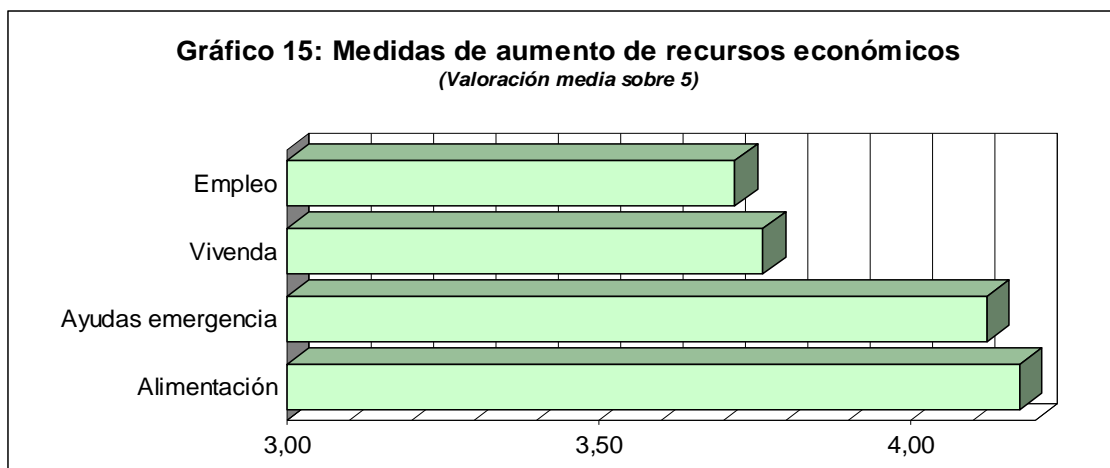
Si analizamos la efectividad y la suficiencia de las medidas tomadas desde los agentes, las Cáritas indican que aunque ha habido un leve incremento en el número de voluntarios –lo que prueba el compromiso de la comunidad en contribuir a afrontar los problemas sociales-, y se ha procedido a su formación, la magnitud de la demanda de necesidades básicas es demasiado grande, por lo que **son también medidas efectivas pero no suficientes**. El estrés, la complejidad combinada de las problemáticas sociales, su intensidad y su extensión, supera a menudo la capacidad de respuesta de una Cáritas que trata de contener la urgencia. No obstante, el refuerzo contribuye a reducir el tiempo en el que las personas son atendidas en primera instancia, y el efecto sobre la reorganización de la acción y los criterios de acogida es positivo.

### V.2.c Destinar más recursos económicos a lo urgente y necesario

Las medidas tomadas desde los recursos económicos que más Cáritas están desarrollando como consecuencia de la crisis tienen que ver con **el aumento de las ayudas directas o de emergencia social en general**, y en particular, especialmente las destinadas a **alimentación y vivienda**, y en menor medida para empleo (Gráfico 14).



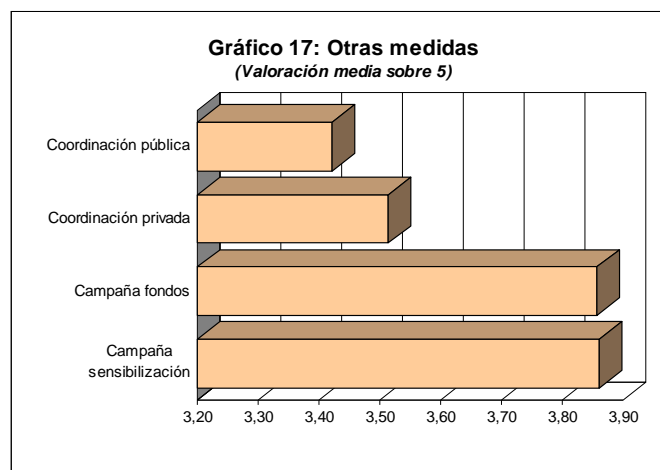
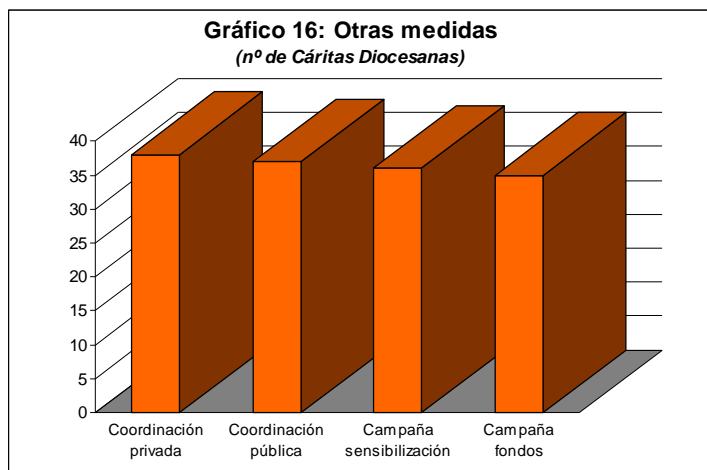
Al realizar una valoración de las medidas con los recursos económicos de Cáritas (Gráfico 15), son las ayudas económicas destinadas a **alimentación y las de carácter general las más valoradas**, seguidas a cierta distancia de las ayudas económicas a vivienda y para empleo.



Aunque han aumentado un poco los fondos recaudados, no son suficientes para este aumento de la demanda. Se considera que las medidas tomadas desde los recursos económicos de Cáritas son efectivas para dar respuesta a la urgencia de algunas necesidades básicas de emergencia (como alimentación) –pero no suficiente para afrontar todas-, y que **contienen parcialmente la fuerte demanda** y la intensa derivación desde los servicios sociales públicos y su lenta gestión. Ello es debido a la prioridad que en la atención está dando Cáritas a las situaciones más urgentes y de necesidad básica. Pero son ayudas económicas de subsistencia que sostienen a las personas y familias por un tiempo limitado. Las demandas superan con mucho el presupuesto y los recursos de los que se dispone, especialmente para vivienda. Son ayudas económicas coyunturales e intermitentes que aunque incidan en muchas familias, no son efectivas en la erradicación de la vulnerabilidad, ni de la pobreza y la exclusión social. No son una solución ante las causas y si no se acompañan de otras medidas de denuncia, contribuyen a ocultar el derecho a la atención social básica en el sistema social público.

#### V.2.d La coordinación y las campañas

Se han desarrollado otras medidas desde Cáritas como consecuencia de la crisis que tienen que ver con **la coordinación** (con la acción social pública y con otras organizaciones de la acción social privada) y con **las campañas** (de sensibilización y de captación de fondos), prácticamente desarrolladas por todas las Cáritas (Gráfico 16). No obstante, hay una **mayor valoración de las medidas referidas a las campañas** en relación con las de coordinación (Gráfico 17).



La **coordinación con la acción social pública y privada** exige mucho esfuerzo en tiempo y un diálogo desde criterios, finalidades y metodologías a menudo muy diferentes y para que tenga efectos positivos son necesarias mucha **VOLUNTAD** y **CONSTANCIA**. Las Cáritas en general señalan que ha habido muchos avances en la relación de coordinación con la acción social pública (servicios sociales principalmente) pero se demanda una mayor profundidad en esta relación:

1. Buscando la complementariedad, no la “sustitución” de las obligaciones públicas.
2. Desarrollando una voluntad política que permita alcanzar cambios significativos en el sistema de protección social.
3. Compartiendo informes e información.
4. Formalizando las derivaciones de personas de los servicios sociales públicos a Cáritas.
5. Evitando que Cáritas actúe como adelanto y aval de prestaciones económicas públicas que se retrasan excesivamente en su gestión.

Las **campañas de sensibilización y de captación de fondos** van ofreciendo resultados efectivos pero no son suficientes. Se constata el aumento de las aportaciones económicas y en tiempo (voluntariado), y la presencia de Cáritas en los medios es mayor y más significativa (denuncia)

Los medios de comunicación y los políticos manifiestan un tratamiento de la crisis que produce dos tendencias contradictorias desde la perspectiva de los valores:

- Solidaridad, sensibilización ante necesidades básicas (desempleo), donación de tiempo y/o dinero, etc.
- Individualismo, competencia, xenofobia.

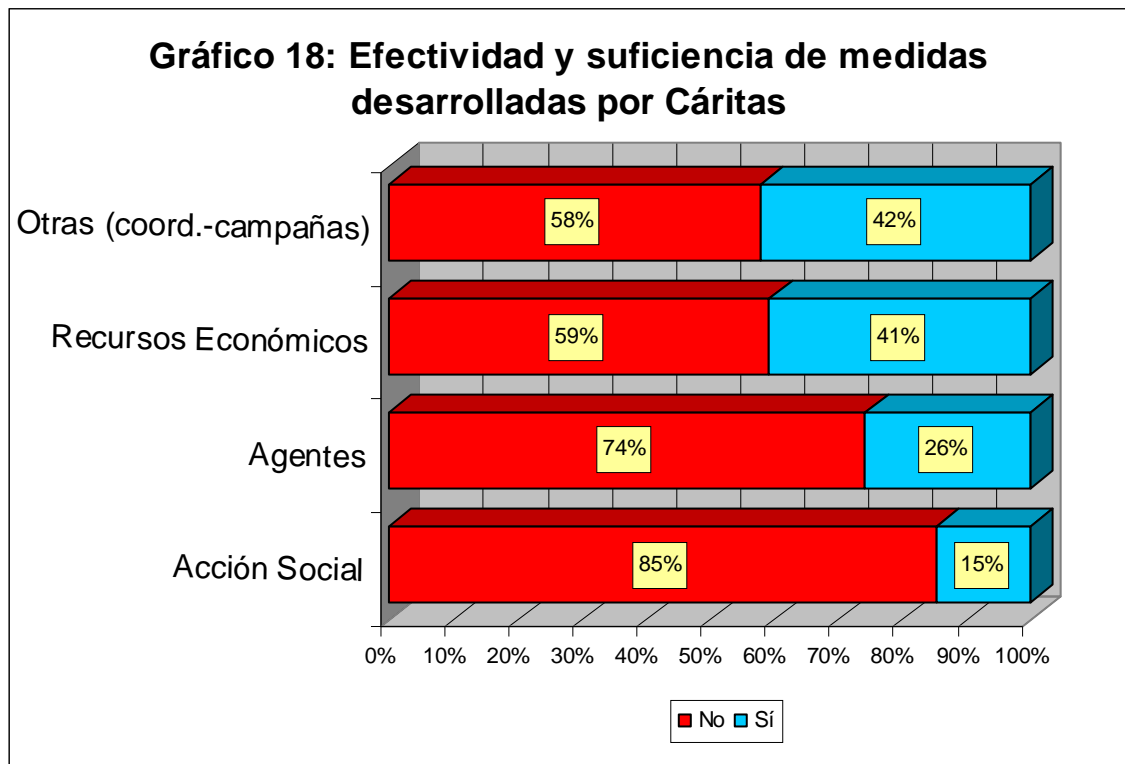
### V.2.e Efectividad y suficiencia de las medidas desarrolladas por Cáritas

(Acción social, Agentes, Recursos económicos y Otras medidas)

Al preguntar a las Cáritas si estos cuatro grandes grupos de medidas adoptadas eran efectivas y suficientes, en general se observa una perspectiva poco esperanzadora.

Se constata que las medidas referidas a intervención social y a agentes se consideran poco efectivas e insuficientes (Gráfico 18). Son **las medidas relativas a la coordinación y campañas junto las de recursos económicos las que se consideran más efectivas y suficientes.**

El 85% de las Cáritas considera que las medidas de intervención social no son efectivas y suficientes, el 75% de las Cáritas expresa que las medidas tomadas en relación a los agentes tampoco lo son.



## VI. Previsión de Cáritas ante la crisis

Los agentes de Cáritas hacen el siguiente pronóstico de manera generalizada: **el impacto de la crisis sobre la situación social se mantendrá o se agravará a corto plazo** (2011, 2012).

El fundamento de esta afirmación tan extendida como rotunda está en aspectos como:

- **Están finalizando los periodos de percepción de prestaciones económicas** por desempleo o rentas básicas de muchas personas. La “prórroga de los subsidios” está tocando fondo y sólo paraliza la progresión hacia la pobreza y la exclusión de muchas personas en situación de vulnerabilidad. El compromiso en política social de las administraciones públicas se va reduciendo, condicionado por la economía
- Se mantiene la **fatal combinación entre desempleo y elevadas deudas** económicas que ha hecho que numerosas familias pasen de la suficiencia económica a una situación de vulnerabilidad y precariedad acusada.
- El **aumento progresivo de la acumulación, la severidad y la acumulación de los problemas sociales** cronificará la situación social de muchas personas y familias. Aumentarán los conflictos familiares donde sus miembros estén en paro prolongado, crecerá la necesidad de recursos residenciales, de medidas para proteger a la infancia en familias donde no podrán hacerse cargo, la cohesión social se resentirá por la competencia en el acceso a las cada vez más exiguas ayudas sociales públicas.
- Una leve esperanza de **“repunte económico” cuyos efectos no serán inmediatos en la creación de empleo**. Un mercado laboral que se recupera más lentamente de lo que se destruye el empleo, donde cada vez se tarda más tiempo en encontrar trabajo y donde el periodo de finalización de recepción de las prestaciones económicas corre más rápido.

También se incide en resaltar **causas estructurales** que aluden al origen económico y financiero de la crisis, o a la falta de una política de protección social suficiente, articulada en sus distintos ámbitos (empleo, educación, salud, vivienda, garantía de rentas, servicios sociales), preventiva (no paliativa), integrada en sus distintas administraciones territoriales, etc.

Apenas constan expresiones esperanzadoras del futuro inmediato en este sentido.

*Se sospecha de la capacidad de reacción de una sociedad que pone el acento en el crecimiento económico antes que en el desarrollo de las personas.*

Para hacer frente a esta situación las Cáritas señalan que es necesario desarrollar:

- ❖ Una **mayor SENSIBILIZACIÓN de la sociedad**, sobre las causas y las consecuencias de esta crisis, ofreciendo un modelo de sociedad fundamentada más en los valores para todos que en los beneficios económicos para unos pocos.
- ❖ **La CREATIVIDAD o la imaginación de la Caridad con propuestas** alternativas y viables a los sistemas de protección social (educación, salud, empleo, vivienda, garantía de rentas, servicios sociales), al crecimiento económico o al mercado laboral (como crear espacios de encuentro con parados que se conviertan en participantes activos).
- ❖ **La exigencia de DERECHOS ciudadanos** como la cobertura de necesidades sociales básicas desde los servicios sociales públicos, el acceso a una renta mínima o básica y a la vivienda digna, o la discriminación positiva de las personas en situación de pobreza y exclusión social. Nuestra incidencia sociopolítica debe reforzarse también con la **DENUNCIA** de aspectos como el endurecimiento de las normas de extranjería, la situación de los servicios sociales públicos (lentitud, escasa cobertura de necesidades básicas, escasez de recursos, derivación), la vivienda inaccesible, la consideración de la pobreza extrema y la exclusión severa como “malos tratos de la sociedad”, etc.

- ❖ **La implicación de la comunidad.** La situación actual es una oportunidad para reflexionar sobre el modelo de persona y de sociedad que construimos que ofrece nuevas vías que van más allá de la incorporación de nuevos voluntarios y de la captación de recursos económicos. Nos habla de la **revitalización del papel de los AGENTES** como personas movilizadoras y promotoras de acciones reivindicativas de justicia, como generadores de espacios comunitarios que invitan a la corresponsabilidad y como gestores de nuevos escenarios de vinculación y acompañamiento a las personas en situación de exclusión social.
- ❖ **El refuerzo de los programas de ACOGIDA** (calidad y calidez en la asistencia, acompañamiento de las familias, con unidad de criterio, con apoyo directo a los equipos de acogida de las parroquias), **de EMPLEO** (formación, capacitación laboral, prospección e intermediación laboral para empleos futuros, autoempleo, empresas de inserción, sensibilización empresarial), y desarrollar **acciones en relación con la VIVIENDA y con el APOYO PSICOLÓGICO.**
- ❖ Un **discernimiento común sobre las prioridades** (los últimos y no atendidos), con una REFLEXIÓN y valoración de las nuevas situaciones desde el Modelo de Acción Social que generen nuevas acciones adaptadas a las nuevas necesidades como el impulso de acciones para renegociar con los bancos las deudas hipotecarias, o reflexionar sobre el papel de las empresas de inserción y de los espacios de formación en el contexto de crisis: ¿es contención social o verdadero impulso hacia la inserción laboral? ¿tiene que ser Cáritas un agente social de empleabilidad de primer orden?
- ❖ La corresponsabilidad social con la **COORDINACIÓN COMPLEMENTARIA con las administraciones públicas en la acción social** y el **TRABAJO EN RED** mediante alianzas con organizaciones sociales que ayuden a construir una sociedad más cohesionada que garantice una mayor presión social y mediática., animando y acompañando procesos colectivos de movilización y apoyo mutuo.
- ❖ El **mantenimiento de las nuevas iniciativas** que han surgido durante estos dos últimos años (2008 y 2009) desde la acogida, la vivienda, el empleo, la sensibilización y la denuncia propositiva, la presencia pública y el análisis permanente de la realidad (Observatorio de la Realidad Social de Cáritas).

Para llevar a cabo estas medidas las Cáritas demandan recursos económicos y humanos, pero también nuevas ideas e iniciativas (creatividad, imaginación), con **reflexiones permanentes y acciones contundentes desde el Modelo de Acción Social** como:

- ⇒ Una **revisión y reflexión sobre los servicios de Acogida** de Cáritas a todas las escalas que ayude a reflexionar sobre la estructura y funcionamiento en las Cáritas parroquiales ofreciendo nuevos cauces de implicación a la comunidad y criterios en la acción sociocaritativa a los agentes (voluntarios). Se trata de reflexionar sobre las estructuras que generan dependencia o la focalización de la acción en una asistencia sin promoción, sin prevención y/o sin implicación de la comunidad.
- ⇒ Una **acción conjunta de denuncia, sensibilización y propuesta a escala confederal** sobre temas concretos como la visualización de la situación actual de los servicios sociales públicos o sobre la vivienda.
- ⇒ Una **planificación de la acción bien articulada que ponga en el centro a la persona** y sea resistente a la fragmentación por programas o colectivos.
- ⇒ Un **análisis sobre la situación de acceso a la vivienda** y continuar con la línea de análisis y propuestas en los sistemas de protección social, prestaciones económicas públicas y políticas sociales.
- ⇒ La **formación de los agentes.**
- ⇒ **Acceso a experiencias concretas o buenas prácticas desarrolladas desde las Cáritas Diocesanas** sobre diferentes aspectos: vivienda, empleo, implicación de la comunidad, etc... Quizás virtualmente desde la Intranet como fondo de experiencias significativas.
- ⇒ Una **mayor y mejor coordinación con las administraciones públicas** desde la complementariedad, la corresponsabilidad social y el reconocimiento mutuo, buscando mejorar en la gestión de los recursos básicos necesarios (agilidad en la valoración y tramitación, acceso a rentas básicas como derecho) y construir en común las respuestas.

Por último, aunque la mayor parte de las Cáritas no tiene un plan para articular las respuestas ante la crisis, muchas de ellas están en proceso de reflexión y elaboración del mismo. Generalmente se han desarrollado iniciativas desde los Planes Estratégicos de cada Cáritas Diocesana con medidas que ya hemos visto anteriormente:

- Campañas de captación de recursos económicos y de fomento del voluntariado, trabajando también la responsabilidad social corporativa con empresas colaboradoras.
- Aumento de recursos económicos para ayudas económicas (Fondos de emergencia social).
- Acciones de sensibilización ante la crisis con mayor presencia en los medios de comunicación
- Análisis y reflexión sobre acciones imprescindibles y acciones secundarias, o cuáles hay que suprimir, transformar o incorporar.
- Potenciar e innovar en los programas de Acogida, Empleo y Vivienda con nuevas acciones y reorganización de tareas y funciones de los agentes.
- Reforzar el cuidado y acompañamiento de los agentes.
- Trabajar con los equipos parroquiales la unificación de criterios en la acción social de Acogida.
- Promover el análisis y el Observatorio de la realidad social.
- Incrementar la coordinación con las administraciones públicas.

# Cuestionario-OBSERVATORIO de la realidad

## *ANEXO I: Participación confederal en cuestionarios del ORS*

