

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2011

CRISIS ECONÓMICA-INCLUSIÓN SOCIAL

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2011

Este texto es un extracto de las cuestiones relativas a INCLUSIÓN SOCIAL que se tratan en el apartado “EL DPA ANTE LA CRISIS ECONÓMICA” del Informe Anual al Parlamento de 2011. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2012

Análisis de la situación en base a las quejas recibidas

c) Inclusión social.

La crisis está golpeando con especial dureza, casi se diría que con saña, a los más pobres, a los más humildes y a los más desfavorecidos. En definitiva, a todos aquellos colectivos que en menor medida disfrutaron de las prebendas que existieron en época de bonanza y que menor responsabilidad pueden tener en el advenimiento de estos tiempos de penuria y calamidad.

Según datos ofrecidos por la Red contra la Pobreza y la Exclusión Social, entre 2009 y 2010 un millón de españoles se sumaron a la cifra total de personas en situación de pobreza o en riesgo de pobreza.

En total se calcula que en 2010 había 1.813.813 personas con privación material severa (4% de los españoles). Se trata de personas que no pueden permitirse al menos cuatro elementos de la lista de 9 que se consideran básicos: pagar la vivienda; mantenerla caliente; afrontar gastos imprevistos; al menos tres comidas de carne o pescado a la semana; pagar unas vacaciones al año; un coche, una lavadora, un televisor en color y un teléfono. En Andalucía el porcentaje de personas en esta situación alcanzó el 5,2 %.

Según este estudio, Andalucía es una de las cuatro Comunidades Autónomas españolas, junto con Extremadura, Canarias y Murcia en peor situación de pobreza y exclusión social si sumamos los tres factores que más inciden en el mismo: renta, privaciones y desempleo.

Si al escenario que dibujan estas cifras le sumamos el que nos ofrecen las quejas recibidas en esta Institución, podríamos concluir diciendo que, si bien la crisis está siendo cruel con las familias en situación de precariedad económica, a las que está conduciendo en muchos casos a la exclusión social, en el caso de los ya excluidos, la crisis está provocando efectos dramáticos y situaciones trágicas en las que ya no está en juego el simple bienestar, sino la pura supervivencia.

Esta realidad que describimos no es sino trasunto de los relatos que nos hacen llegar aquellos ciudadanos y ciudadanas que acuden en petición de ayuda a nuestra Oficina de Información. Unos relatos que describen con la mayor crudeza la cotidianidad de quienes enfrentan la crisis desde las trincheras de la miseria, acopiando en sus personas todas las secuelas de la debacle económica.

En efecto, muchas de las personas que acuden a nuestra Oficina de Información no lo hacen por que tengan un problema –desempleo, pérdida de vivienda, necesidades básicas, etc- para el que necesitan ayuda, sino que son personas aquejadas por una multiplicidad de problemas y por una diversidad de carencias y deficiencias.

En efecto, son muy variadas las materias y aspectos en los que ha tenido ocasión de intervenir esta Defensoría con ocasión de las quejas tramitadas afectantes a personas y familias en situación o en riesgo de exclusión, como consecuencia directa o indirecta de la crisis económica. En este tipo de quejas, lógicamente no podemos identificar un único o exclusivo hecho o situación que lleve a las personas a solicitar la intervención de la Institución, sino que se nos plantean problemáticas complejas en la que se dan una amalgama de causas y efectos, que interrelacionados y/o concatenados entre sí han dado

lugar a que la persona o familia en cuestión, se encuentre en situación de vulnerabilidad social, cuando no de pura exclusión.

Nos encontramos así, con personas y familias que necesitan de la ayuda pública o de la asistencia social para poder subsistir y/o poder cubrir las necesidades básicas de alojamiento y alimentación, o para el pago de los suministros básicos del hogar.

Además de incrementarse cuantitativamente el número de este tipo de consultas y quejas, también ha habido un aumento cualitativo en cuanto a la gravedad de las situaciones relatadas en las mismas y en cuanto al dramatismo de las realidades familiares y personales que dejan entrever.

Podríamos decir que un primer bloque lo constituyen las quejas que nos han desvelado situaciones desesperadas de familias que han sufrido el embargo o, incluso, hasta el desahucio de su vivienda, por multitud de deudas contraídas, especialmente por el impago de sus hipotecas. En estas quejas las personas manifiestan las dificultades que encuentran para pagar sus deudas al haberse quedado en situación de desempleo y/o haber agotado las prestaciones y ayudas sociales, y los problemas para llegar a acuerdos con la entidad financiera para la refinanciación de la deuda hipotecaria, lo que deriva en un riesgo inminente de pérdida de la vivienda, cuando no en la privación ya consumada de la misma al haberse ejecutado el desahucio.

En estas quejas, las personas nos exponen sobre todo, la enorme dificultad de relación con los bancos que deniegan sistemáticamente sus peticiones de concesión de una nueva hipoteca o rehipoteca, o de aplazamiento o moratoria de los pagos.

En estos casos, se siguen llevando a cabo por parte de la Institución gestiones y mediaciones informales ante los bancos para tratar de encontrar una solución a los problemas que nos trasladan los ciudadanos, obteniendo desigual resultado ya que existen algunas entidades financieras con cierta sensibilidad hacia los planteamientos que se le trasladan, mientras que otras ni siquiera tienen a bien responder a nuestros intentos mediadores.

Un segundo bloque lo constituyen las quejas en las que las personas afectadas solicitan nuestra intervención ante los Servicios Sociales Comunitarios, para que se les den ayudas de emergencia, o ayudas urgentes ante situaciones de necesidad. En este podríamos incluir también las quejas en las que se solicita nuestra mediación para que por parte de las Administraciones Locales se les de un puesto de trabajo o el acceso a un empleo con el que poder hacer frente a necesidades básicas.

En el curso de tramitación de éstas, nos hemos encontrado con Ayuntamientos que disponen de bolsas de trabajo y de la existencia de las correspondientes largas listas de espera, que se denominan, en algunos casos de emergencia o para personas en situación o en riesgo de exclusión.

En la mayoría de estas quejas los Servicios Sociales Comunitarios nos trasladan la larga lista de intervenciones que desde hace años han venido llevado a cabo con las familias afectadas y los recursos sumamente escasos con los que en la actualidad cuentan para atender estas necesidades.

Queremos llamar la atención sobre el hecho de que la crisis económica, agrava especialmente la situación de las personas que ya anteriormente se encontraban en una situación de especial vulnerabilidad social, cuando no de exclusión, como es el caso de las personas sin hogar.

Pero el agravamiento y la persistencia de la crisis están provocando que estas consecuencias se manifiestan también en personas y familias que nunca habían sido usuarias de los Servicios Sociales, ni beneficiarias de las ayudas públicas por cuanto no lo habían necesitado hasta ahora. De hecho, podemos afirmar que, en cierta forma y a consecuencia de la crisis económica, ha cambiado el perfil de las personas usuarias del sistema de protección social.

Por otro lado, la tramitación de este tipo de quejas por esta Defensoría, también nos ha permitido conocer la grave situación que están atravesando los Servicios Sociales dependientes de las Entidades Locales, que se ven cada vez más presionados por el incremento en las demandas de ayuda que reciben de la ciudadanía, encontrándose con grandes dificultades para atenderlas como consecuencia de las limitaciones presupuestarias y por la obligación de dar respuesta con los mismos recursos a otras situaciones de necesidad sobrevenidas.

Como hemos dicho, la crisis ha producido un aumento en el número de personas y familias que demandan la cobertura de necesidades básicas y urgentes, y para atender incremento de la demanda nos encontramos con un sistema de protección social que no cuenta con los recursos adecuados para hacerle frente. Ante este panorama, los Servicios Sociales públicos están optando cada vez con más frecuencia por la derivación de muchas de estas situaciones hacia las entidades sociales, para que sea este Tercer Sector el que las atienda.

Esta creciente derivación de casos hacia las entidades del tercer sector de acción social, puede estar contribuyendo a agravar el problema que ya afrontan estas entidades como consecuencia de la drástica reducción en sus fuentes tradicionales de financiación, tanto privadas como públicas, a lo que hay que sumar el incremento sustancial y sostenido tanto en el número de personas que demandan su ayuda, como en la cuantía de las ayudas que las mismas demandan.

Por último, no podemos concluir este apartado sin aludir a las consecuencias, siquiera indirectas para la ciudadanía, derivada de la actuación de las Administraciones públicas. Nos referimos, como no puede ser de otro modo, a los retrasos en los procedimientos de tramitación de ayudas y prestaciones o en el pago de las previamente reconocidas.

Así, otro gran bloque de quejas lo constituiría aquellas en las que se solicita la intervención de esta Defensoría para que la Consejería de Igualdad y Bienestar Social proceda al pronto pago del Ingreso Mínimo de Solidaridad, comúnmente llamado salario social, como último recurso y esperanza de muchas familias para poder hacer frente a sus necesidades básicas. Esta situación ha supuesto un importante crecimiento de peticiones, así como que la Administración se haya visto obligada a aumentar los recursos para atenderlas.

En este sentido, casi sin excepción, en todas las consultas y quejas recibidas se planteaba el tiempo excesivo de espera para el reconocimiento y/o pago de la ayuda. Y es

que, el excesivo lapso de tiempo que media entre la solicitud de la prestación y la resolución de la misma con el cobro pertinente, hace que se desvirtúe su finalidad, que no es otra -al menos en el aspecto económico y sin olvidar las otras medidas de carácter insertivo-, que la de contribuir a la cobertura de las necesidades más esenciales de las personas que la solicitan contemplándose para ello un Ingreso Mínimo de Solidaridad.

Finalmente, queremos destacar el hecho de la gran cantidad de quejas presentadas por familias monoparentales constituidas por mujeres que han sido víctimas de malos tratos, madres separadas o divorciadas y madres solteras, todas ellas con hijos a cargo, que acuden a esta Institución, solicitando ayuda para obtener una vivienda digna y con un alquiler bajo que se puedan permitir, en la que poder vivir con sus hijos. Objetivo por el que muchas de ellas llevan luchando desde hace años. Además, en casi todas las quejas, se menciona también la necesidad de un empleo estable, con cuyos ingresos poder hacer frente a las cargas familiares.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en relación a la crisis económica.

g) En relación con las personas en situación o en riesgo de exclusión social.

En lo que respecta al posible agravamiento de la situación de las personas en situación de exclusión residencial severa se ha incoado de oficio la **queja 11/5670**, a fin de conocer las previsiones de los municipios capitales de las provincias andaluzas, para personas sin hogar con la llegada del invierno, la cual se encuentra actualmente en fase de investigación.

Por otra parte, por esta Defensoría se tramita, a iniciativa propia, la **queja 11/3099**, en relación con las Ayudas complementarias previstas en la Ley Andaluza de Servicios Sociales, destinadas a paliar situaciones de emergencia social y las prestaciones a familias con personas menores a cargo, que se encuentra en la actualidad en fase de estudio y valoración de la información recabada en los cuestionarios remitidos por los ayuntamientos a los que nos hemos dirigido.

En relación con los problemas derivados del impago de hipotecas, hemos proseguido con las actuaciones de mediación con los bancos, diferenciando el tipo de mediación –personal o escrita- en función de las circunstancias de cada caso planteado: perspectivas de éxito en caso de negociación, situación judicial del proceso de impago, situación económica y social de la familia, tipo de entidad financiera involucrada, etc. Aunque no haya solución en un porcentaje elevado de los casos, los éxitos obtenidos justifican el esfuerzo y siempre queda la satisfacción de haberlo intentado.

Como hemos adelantado, la crisis ha producido un aumento de personas y familias que demandan la cobertura de necesidades básicas y urgentes ante un sistema de protección social que no cuenta con los recursos adecuados para hacerle frente, todo este panorama, hace que los Servicios Sociales públicos deriven muchas de estas situaciones hacía las entidades sociales.

Este incremento de las derivaciones desde el sector público hacia las entidades sociales puede llegar a crear una situación delicada y preocupante en las actuales circunstancias, dado que la crisis económica está ocasionando una reducción drástica en las fuentes tradicionales de financiación privadas y públicas de estas entidades, y, por otro lado, dichas entidades están viéndose sometidas a un incremento sustancial y sostenido tanto en el número de personas que demandan su ayuda, como en la cuantía de lo que precisan.

A fin de analizar mejor esta situación, valorar la importancia del problema y ofrecer soluciones al mismo, se ha acordado incoar de oficio la **queja 11/4506** que actualmente está en tramitación habiéndose llevado a cabo reuniones con las entidades asistenciales más representativas, así como con otras organizaciones de mediano o pequeño tamaño que nos han hecho llegar su análisis, propuestas y reivindicaciones en relación a la grave situación económica actual.

Finalmente, reseñar que ya en el año 2010 iniciamos actuación de oficio, **queja 10/2419**, ante los retrasos en la tramitación del Programa de Solidaridad para la Erradicación de la Marginación y Desigualdad en Andalucía que venían siendo observados en todas las quejas individuales tramitadas por esta Oficina. Dicha queja se encuentra en estudio y valoración del último informe de actualización de datos recibido, correspondiente a los ejercicios de 2010 y 2011, de cuyo resultado damos cuenta en la Sección Segunda, Capítulo VII de este informe.

Conclusiones, propuestas y compromisos.

c) En relación al derecho a unos condiciones mínimas de subsistencia.

Una sociedad que se dice civilizada no puede tolerar, bajo ningún concepto, que haya personas y familias que sea vean obligadas a dormir en la calle o forzadas a mendigar para poder comer al no poder garantizarles una plaza en un albergue y un plato caliente en un comedor.

Sin embargo, esa es hoy por hoy la realidad cotidiana que se puede contemplar en las calles de muchos pueblos y ciudades de España y, especialmente de Andalucía. Y es, además, una realidad que se agrava cada año conforme se agudiza la crisis económica.

Esta Institución entiende que esto es algo intolerable para un país que se vanagloria de pertenecer al mundo llamado desarrollado y que presume de ocupar un lugar destacado en el concierto de naciones por sus niveles de renta o por su producto interior bruto.

Por ello, consideramos irrenunciable que por los poderes públicos se adopten las medidas que sean necesarias para garantizar a cualquier persona que lo necesite algo tan esencial y básico como un lugar donde dormir y un plato para comer.

En este sentido, proponemos, con un carácter mínimo, lo siguiente:

- garantizar la existencia de plazas suficientes de emergencia, en albergues u alojamientos temporales para todas las personas y unidades familiares que lo precisen por carecer de una vivienda digna donde alojarse.

- garantizar el reparto de alimentos de primera necesidad y la existencia de plazas suficientes en comedores públicos para todas aquellas personas y unidades familiares que carezcan de medios suficientes para asegurar su sustento.

- garantizar la tramitación y el pago puntual de las prestaciones de carácter económico destinadas a paliar situaciones de emergencia social y, en particular, del salario social y las ayudas a la dependencia.

Asimismo, entendemos imprescindible que **se regule la participación de las organizaciones que integran el tercer sector de acción social en los sistemas públicos de servicios sociales**. Se trataría de incorporar criterios de racionalidad y control a una realidad marcada por la creciente derivación, en gran medida informal, de los casos relativos a personas y familias en situación de exclusión para su atención por las organizaciones que desarrollan su labor en el campo de la acción social, ante las manifiestas dificultades de los servicios sociales públicos para atenderlos.

Para concluir, debemos decir que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz entiende que la adopción de las medidas propuestas resulta ineludible si se quiere garantizar a los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía los aspectos más elementales y básicos del conjunto de derechos sociales que les reconocen la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía.

Somos conscientes de que algunas de las propuestas formuladas exceden de las posibilidades y los límites competenciales de nuestra Comunidad Autónoma. No obstante, estamos igualmente convencidos de que el Parlamento de Andalucía goza de la legitimación suficiente y de las capacidades necesarias para hacer valer estas propuestas ante los organismos y las autoridades que resulten competentes para su puesta en ejecución.