



DOCUMENTO FINAL

PREPARANDO ESCENARIOS

Orientaciones para la acción

ÍNDICE

Presentación del proyecto.....	3
Orientaciones para la acción.....	4
1. Caminamos hacia un mundo digital.....	7
2. Diferentes maneras de abordar los derechos a la vivienda, a la energía, al agua e internet.....	9
3. Las personas en situación administrativa irregular sobrevenida o estructural en España: qué hacemos desde Cáritas durante los 3 años de residencia en España antes de poder optar al arraigo social.....	12
4. Cómo acogemos e intervenimos en Cáritas, en tiempos de crisis, de recuperación y bonanza económica, de la mano del voluntariado presente y futuro.....	14
5. La sostenibilidad financiera imprescindible para nuestra misión.....	17
Anexo: Principales impactos y aprendizajes.....	19
1. Caminamos hacia un mundo digital.....	20
2. Diferentes maneras de abordar los derechos a la vivienda, a la energía, al agua e internet.....	24
3. Las personas en situación administrativa irregular sobrevenida o estructural en España: qué hacemos desde Cáritas durante los 3 años de residencia en España antes de poder optar al arraigo social.....	29
4. Cómo acogemos e intervenimos en Cáritas, en tiempos de crisis, de recuperación y bonanza económica, de la mano del voluntariado presente y futuro.....	37
5. La sostenibilidad financiera imprescindible para nuestra misión.....	44

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Preparando escenarios ha sido un proceso de reflexión interna y participativo sobre diferentes focos de la realidad y de la acción de Cáritas que se han visto gravemente afectados por la crisis de la COVID-19.

OBJETIVO

Preparando escenarios es un proceso que ha perseguido identificar posibles retos que las Cáritas Diocesanas podrían tener que enfrentar en su organización interna y en su acción en los próximos dos o tres años.

ESTRUCTURA DEL RESULTADO

Se ha perseguido el dotar de una referencia para los directivos de Cáritas que les ayude en la toma de decisiones, mediante los siguientes tres pasos:

1. Conocer los impactos de la crisis de la COVID-19 en torno a cada foco seleccionado (VER).
2. Aprendizajes que se han realizado en las CCDD en torno a cada foco seleccionado (JUZGAR).
3. Retos a dos o tres años vista para cada foco seleccionado (ACTUAR).

Se ha llevado a cabo un trabajo en torno a una selección de 5 focos de especial relevancia, que podrían servir mejor a las CCDD para orientar y ayudar en el afrontamiento de la post-crisis en los nuevos escenarios que nos tocará desarrollarnos a corto-medio plazo.

METODOLOGÍA

Para cada uno de los 5 focos:

1. Un **encuentro inicial online para abordar el VER y el JUZGAR**: grupos de trabajo de reflexión y puesta en común sobre los impactos de la crisis del COVID-19 y sobre los aprendizajes que se han realizado en las CCDD, tanto hacia fuera como hacia dentro. Todos los grupos integraban a miembros de equipos de los SSGG y de toda la Confederación a través del NTM y grupos Confederales.
2. Una **consulta Delphi** sobre el resultado del primer encuentro, más enfocado al JUZGAR. Resultado: Documento síntesis de los impactos y aprendizajes
3. Un **encuentro final online para abordar el ACTUAR**, la formulación de propuestas concretas y orientaciones para la acción.
4. Una **consulta online para seleccionar y priorizar** las propuestas y orientaciones concretas para la acción y programación de las CCDD a corto-medio plazo.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

La situación social en la que nos colocó la pandemia de la COVID-19 supuso, y aún supone, un replanteamiento de una gran parte del trabajo de Cáritas. Como institución hemos atravesado meses muy convulsos: desde una situación inicial de emergencia que nos ha obligado a adaptarnos en pocos días, y progresivamente tener que acometer e integrar cambios profundos que, pese al miedo, la incertidumbre y muchas veces al desgaste emocional, generalmente hemos demostrado resiliencia y gran capacidad para afrontar con calidez, calidad e integridad, nuevas circunstancias, demandas y necesidades sociales.

Especialmente durante los meses de confinamiento, hubo que hacer un gran esfuerzo para reinventarnos y buscar maneras alternativas de trabajar en condiciones de seguridad para todos, agentes y participantes. Ahora que parece que podemos retomar la actividad y el trabajo con cierta normalidad, aunque aún con precauciones y algunas restricciones, es el momento de valorar qué aprendizajes ha traído consigo este último año y medio, y a qué retos nos enfrentamos como Confederación.

Este documento es la culminación de un proceso de trabajo y reflexión interna que debutó prácticamente a la par que el estado de alarma declarado con el inicio de la pandemia de COVID-19. Tras varios encuentros virtuales y consultas on-line realizadas con anterioridad, se integra en este documento todas las aportaciones de los participantes, producto de la reflexión conjunta y del consenso compartido, y se presenta para cada uno de los focos abordados las principales propuestas y orientaciones para la acción de las Cáritas Regionales y Diocesanas a corto y medio plazo.

Los 5 focos de trabajo y reflexión abordados han sido los siguientes:

1. Caminamos hacia un mundo digital.
2. Diferentes maneras de abordar los derechos a la vivienda, a la energía, al agua e internet.
3. Las personas en situación administrativa irregular sobrevenida o estructural en España: qué hacemos desde Cáritas durante los 3 años de residencia en España antes de poder optar al arraigo social
4. Cómo acogemos e intervenimos en Cáritas, en tiempos de crisis, de recuperación y bonanza económica, de la mano del voluntariado presente y futuro
5. La sostenibilidad financiera imprescindible para nuestra misión.

Cada foco analizado cuenta con una lista de orientaciones y propuestas para potenciar la reflexión y orientar la acción, estructurado en base a las áreas de intervención/organización que recoja los aspectos del VER, JUZGAR y ACTUAR.

En total, se han formulado y seleccionado como prioritarias **42 acciones en apoyo a la reflexión y decisión de los directivos de las CCRR y CCDD** para su programación a corto y medio plazo (2-3 años).

Todas estas propuestas son orientaciones para la acción que deben servir a responder a las barreras encontradas, los impactos de la crisis de la COVID-19 y los aprendizajes que se han realizado en las CCDD en torno a cada foco seleccionado.

Concretamente estas propuestas se distribuyen **entre 8 principales ámbitos de acción**:



Como es lógico, la mayor parte de las acciones priorizadas están relacionadas con la acción social y jurídica de Cáritas (14 propuestas). Concretamente, 11 acciones se asocian directamente con la acogida de nuevas personas participantes y sobre el proceso de acompañamiento e intervención social y jurídica. A estas se suman 3 propuestas específicas relacionadas con nuestro voluntariado, su transformación durante la crisis sanitaria y los retos que plantea.

Por otra parte, se han priorizado 6 acciones relacionadas con nuestro trabajo en red y red de colaboración tanto a nivel interno como externo;

Otras 6 acciones que buscan fortalecer nuestro rol de incidencia política e interlocución con las administraciones públicas en el ámbito competencial que corresponde a las CCDD y, en su caso, Cáritas Regionales. A éstas podemos sumar 4 acciones relacionadas con nuestra capacidad institucional.

Asimismo, se han seleccionado y priorizado 4 acciones específicas para la movilización de recursos y la ampliación de nuestra base social. Otras 4 propuestas han sido señaladas para atender a cuestiones relacionadas con

nuestras propias dinámicas internas. Y, por último, 4 acciones de sensibilización y comunicación hacia la sociedad.

En las páginas siguientes, se presentan en detalle y de forma ordenada por cada uno de los focos de trabajo, el conjunto de las propuestas y orientaciones que han sido seleccionadas y priorizadas a través de la participación de los diferentes grupos de trabajo:

1. CAMINAMOS HACIA UN MUNDO DIGITAL

DESCRIPCIÓN DEL FOCO

Esta crisis ha puesto de manifiesto que la digitalización de la sociedad es un proceso irreversible. Sin embargo, muchas personas y familias se están quedando al margen por ausencia de dispositivos, de conectividad o de habilidades digitales. Aunque no solo las personas que acompañamos en Cáritas, sino también algunas de nuestras Cáritas Parroquiales y parte de los agentes remunerados y del voluntariado tienen el riesgo de quedarse atrás.

A nivel interno de Cáritas, si bien es verdad que esta crisis ha supuesto un excelente banco de pruebas para empezar a evaluar las ventajas y desventajas del teletrabajo. Sabiendo que lo que hemos vivido no ha sido estrictamente teletrabajo sino más bien “trabajo en casa desde el confinamiento”, una evaluación más completa debería centrarse en reflexionar acerca de:

- El servicio a los participantes
- El buen funcionamiento institucional
- Ventajas y desventajas para los propios trabajadores
- Gastos operativos
- Medio ambiente

La situación por la que han atravesado muchas familias ha llevado a muchos agentes a trabajar demasiadas horas a la semana por el deseo de atender al máximo las demandas que llegaban. Esa entrega y abnegación es valor de Cáritas, pero es un riesgo para los propios agentes (exposición al estrés, saturación, etc.)

Por otra parte, se ha puesto en evidencia una brecha digital (carencias formativas y de dispositivos) tanto entre los agentes de Cáritas como en nuestros participantes. En un mundo que camina imparable hacia la digitalización, y que esta crisis ha evidenciado y acelerado, minimizar esa brecha digital será clave. Es cada vez más obvio que estar al margen de la digitalización no sólo es un efecto de la exclusión sino también una causa. Disponer de un Smartphone y de una conexión a internet adecuada se ha convertido en un derecho fundamental para la inclusión social, pero incluso para aquellas personas y familias que cuenten con estos medios de acceso, existe una barrera de capacidad. Tener conexión y un Smartphone no garantiza saber acceder, solicitar, contestar etc.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

A continuación, se presentan la priorización de seis acciones, ordenadas según tres niveles de implementación, para caminar hacia un mundo digital: con los participantes, a lo interno de Cáritas y en temas de incidencia.

ÁMBITOS	PROPUESTAS / ORIENTACIONES
Con los participantes	<p>1. Formación en competencias digitales: desde el enfoque de derechos y contemplando no sólo la alfabetización digital sino otros muchos aspectos tales como ciberseguridad, uso responsable, posibles engaños, etc.</p> <p>2. Hacer de puente entre las personas sin competencias o conexiones digitales y las Administraciones Públicas, así como para hacerles llegar otro tipo de información que sólo se publica de forma digital</p>
A lo interno de Cáritas	<p>3. Dotar de equipamientos a las Cáritas parroquiales: con el fin de que no se queden atrás y se suban a la ola de la digitalización.</p> <p>4. Diseñar modelos y protocolos para los acompañamientos 2.0: al tratarse de nuevas formas no tenemos diseñados los modos en los que debería abordarse el acompañamiento digital (telefónico, pantallas, etc.)</p>
En temas de incidencia y sensibilización	<p>5. Conexión en mundo rural: Lanzar procesos de incidencia que visibilicen la necesidad de dotar de infraestructuras los territorios rurales.</p> <p>6. Agilizar trámites: lanzar procesos de incidencia para observar la Ley y que se cumpla el Derecho Humano a una Buena Administración. Procurar que nadie se queda se fuera del acceso a trámites administrativos que pueden suponer acceder o no a derechos por la brecha digital, para ello hay dos vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - una modificar las normas para que evitar la exclusión (incidencia), - garantizar la orientación en la tramitación (asesoramiento jurídico).

2. DIFERENTES MANERAS DE ABORDAR LOS DERECHOS A LA VIVIENDA, ENERGÍA, AGUA E INTERNET

DESCRIPCIÓN DEL FOCO

Desde la anterior crisis económica, y en el actual contexto, se observa una agravación de las situaciones de exclusión residencial y vulneración del derecho a la vivienda. Podemos incluso afirmar que nos encontramos más cerca de una posible crisis habitacional, con más de 700.000 personas acompañadas por Cáritas que residen en hogares que no disponen de dinero para pagar la vivienda ni los suministros.

Como parte del contenido del Derecho Humano a la vivienda y los derechos a la energía, al agua e internet se materializa entre otros en el pago de los suministros asociados a la vivienda (electricidad, agua, gas, etc.) y supone un gran desembolso de la economía de cualquier hogar. En el actual contexto, tras el primer impacto de la crisis de la COVID-19, más de la mitad de los hogares que acompañamos no disponen de dinero suficiente para pagar gastos de suministros (51,2%).

Es indudable, la exclusión residencial es un problema de vivienda que debe afrontarse desde el enfoque de derechos; siendo una cuestión sumamente compleja que necesita de un abordaje múltiple, desde diferentes perspectivas y niveles que son complementarias: Administraciones Públicas, sector privado con ánimo de lucro, Tercer Sector y Economía Solidaria.

Cómo puede Cáritas orientar su acción para mejorar las condiciones de acceso y mantenimiento de una vivienda adecuada para las personas y familias más vulnerables en España: acompañar social y jurídicamente a las personas desde sus necesidades y elecciones, denunciar e incidir políticamente para la garantía de los derechos, etc.

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

En complemento del actual posicionamiento Confederal en materia de vivienda, energía, agua e internet, que desgranamos a continuación tanto a través de propuestas de políticas generales como de políticas para incluir en la segunda Estrategia Nacional Integral de Personas sin Hogar, presentamos, en el siguiente cuadro, las principales propuestas que se han considerado más importantes y

puedan servir de orientación para la acción de las Cáritas Regionales y Cáritas Diocesanas a corto-medio plazo.

PROPUESTAS POLÍTICAS GENERALES¹

- Recuperación y promoción de vivienda de protección oficial de titularidad pública permanente y siempre de alquiler; considerándola como equipamiento público y para ello, reservando importantes porcentajes de suelo con uso dotacional.
- Dentro de estos parques de vivienda ha de contenerse escalas suficientes de vivienda social para personas y familias vulnerables (sin ingresos estables o con ingresos inferiores al mínimo establecido).
- Reforma del procedimiento de desalojo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) para mayor protección de hogares vulnerables en aplicación de Dictámenes y Recomendaciones del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC) de Naciones Unidas.

PROPUESTAS POLÍTICAS PARA INCLUIR EN LA 2ª ESTRATEGIA NACIONAL INTEGRAL DE PSSH²

- Que se cree un apoyo complementario de alquiler en el Ingreso Mínimo Vital.
- Que se promueva por el Ministerio de Derechos Sociales el incluir la exclusión residencial (4 ETHOS) como situación de emergencia en las normativas de Servicios Sociales y de Vivienda de las CCAA y en las ordenanzas municipales de desarrollo (tanto desde la 2ª Estrategia Nacional Integral PSSH como en los espacios interministeriales comunes con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana en referencia al futuro Plan Estatal de Vivienda y anunciada Ley del Derecho a la Vivienda).
- Que se fomente y promueva que los programas de vivienda no deban estar condicionados a temporalidad (ni de las convocatorias de subvenciones ni de otras condiciones).
- Que se promocióne el que los programas de vivienda han de tener profesionales de referencia que acompañen a las personas y familias (provenientes del ámbito de la vivienda o de Servicios Sociales, y si puede ser, de los dos ámbitos y en coordinación).
- Que se fomente y promueva el que el acceso a los programas de vivienda para personas en situación de exclusión residencial no puede estar condicionado a la posibilidad de empleabilidad de la persona.

¹ <https://www.caritas.es/main-files/uploads/2019/03/Propuestas-pol%C3%ADticas-Caritas-2019.pdf>

² [Vivienda - PROPUESTASPOLITICASCARITAS2ESTRESTATALPSSH.pdf - Todos los documentos \(sharepoint.com\)](#)

A continuación, se presentan las diez principales propuestas para la acción y programación de las CCRR y CCDD, ordenadas según cuatro bloques temáticos (intervención social, intervención jurídica, incidencia política y sensibilización) y un bloque transversal (trabajo en red).

ÁMBITOS	PROPUESTAS / ORIENTACIONES
Intervención social	<p>1. Facilitar y fomentar de manera transversal la participación de las personas participantes en los programas de Cáritas (como parte del voluntariado ayudando a otras personas...)</p> <p>2. Publicitar y compartir, con Servicios Sociales y AAPP, nuestros datos provenientes del ORS para la prevención de la pérdida de vivienda. Hacer devolución de los procesos que nos han sido derivados por Servicios Sociales para que las AAPP asuman su responsabilidad.</p>
Intervención jurídica	<p>3. Continuar y consolidar la orientación, información y asesoramiento jurídico social y preventivo a las familias y las ayudas directas que ya estamos dando y que tienen que ver con la vivienda. Muchas veces al final de un proceso exitoso no se dispone de solución habitacional adecuada, pero el acompañamiento y el asesoramiento jurídico son de gran ayuda, en particular para el mantenimiento en la vivienda y para prevenir situaciones de impagos y/o pérdida de la misma.</p> <p>4. Impulsar las acciones de intermediación respecto a la vivienda y crear equipos de asesoramiento jurídico en temas de desahucio y otros relacionados con la vivienda y ayudas públicas relacionadas.</p>
Incidencia política	<p>5. Reforzar, como Cáritas Regional y/o Cáritas Diocesana, nuestra labor de denuncia e incidencia a través de acciones con las administraciones regionales y ayuntamientos para que sean reales garantes del derecho a la vivienda y el derecho a energía, agua e internet; situando estos derechos al mismo nivel que otros derechos humanos, como el derecho a la educación o a la salud.</p> <p>6. Facilitar y fomentar de manera transversal la participación de las personas participantes en los programas de Cáritas en procesos de incidencia política.</p>
Sensibilización	<p>7. Llevar a cabo campañas para el alquiler, cesión y otras fórmulas de disposición de vivienda como una manera de facilitar acceso a la vivienda en tres direcciones: hacia la administración, hacia los bancos y con la propia comunidad cristiana.</p> <p>8. Publicitar y visibilizar nuestro modelo de acompañamiento social. No solo hacernos oír en datos y números, sino también en cómo acompañamos las personas en situaciones de exclusión residencial.</p>
Trabajo en red	<p>9. Fomentar y consolidar el trabajo en red con los diferentes organismos responsables para poder garantizar el derecho y ampliar los recursos habitacionales. (Incidencia)</p> <p>10. Impulsar y contar con los espacios de trabajo coordinado y en red como las Mesas de Emergencia Social en Catalunya o Madrid. (Intervención social)</p>

3. LAS PERSONAS EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR SOBREVENIDA O ESTRUCTURAL

DESCRIPCIÓN DEL FOCO

La emergencia socio-sanitaria causada por el coronavirus pone de relieve los peligros reales que esta crisis está suponiendo para la situación de las personas más vulnerables a las que Cáritas está acompañando y de los riesgos para su futuro más inmediato. Nos referimos en particular a los derechos de las personas migrantes en situación administrativa irregular.

Entre otras, se están dando dos situaciones alarmantes:

- El incremento de los casos de irregularidad sobrevenida como consecuencia de la imposibilidad de renovar autorizaciones de residencia y/o trabajo.
- El aumento del número de personas en situación irregular que no han tenido acceso a una primera autorización.

En este contexto, ¿cuáles debe ser el posicionamiento de Cáritas ante la vulneración de Derechos Humanos de estas personas? ¿Cuál debe ser el tipo de acompañamiento que deben realizar las CCDD con estas personas durante los años requeridos para conseguir la residencia por arraigo social en España?

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

Tras el proceso de ver la realidad, y juzgar como nos situamos ante la misma, ha sido necesario un proceso de plantear orientaciones y propuestas para el actuar. Unas orientaciones para la acción que se basan en el diálogo y reflexión acerca de los impactos y aprendizajes desde la posición de Cáritas.

Las orientaciones consensuadas y priorizadas constituyen una mirada complementaria al conocimiento y trabajo que ya se viene desarrollando desde el conjunto de Cáritas y pretenden promover alternativas a la posición y a la acción que se desarrolla desde Cáritas en relación con las personas en situación administrativa irregular sobrevenida o estructural en España.

A continuación, se presentan las ocho principales propuestas para la acción y programación de las CCRR y CCDD, ordenadas según cuatro bloques temáticos

(intervención social, incidencia política responsabilidad institucional y acompañamiento a los equipos de Cáritas).

ÁMBITOS	PROPUESTAS / ORIENTACIONES
Intervención social- Acompañamiento a las PSAI	<p>1. Diseñar una acción social adaptada a las especificidades de las PSAI que promueva la participación e implicación de las propias PSAI, y que se adapte a las distintas etapas (recién llegados, PSAI con 3 años de residencia sin contrato laboral).</p> <p>2. Diseñar una formación para agentes que aborde 2 niveles: NIVEL 1. Formación concreta y transversal a todos los niveles de intervención y tipos de agentes sobre la realidad jurídica de las personas extranjeras. NIVEL 2 Formación comunitaria con participantes sobre sus DDHH y defenderlos (no formación específica para ellos, pero incluirles desde DDHH).</p>
Incidencia política	<p>3. Realizar incidencia política para conseguir la reforma de la Ley de extranjería que facilite el acceso al mercado laboral en plenas garantías (objetivo de incidencia política estatal).</p> <p>4. Realizar denuncia e incidencia para que en el nivel de las CCAA y municipios se garantice la atención de las PSAI en Servicios Sociales.</p>
Responsabilidad institucional	<p>5. Incrementar los recursos, y la inversión necesaria (fondos propios o privados) para el reforzamiento de los equipos de apoyo jurídico y equipos de incidencia necesarios para el acompañamiento y para la defensa de los derechos de las PSAI.</p> <p>6. Diseñar campañas de sensibilización y formación a intermediarios claves en la integración social de las PSAI (agentes de Cáritas y otras entidades, funcionarios públicos, empleadores, propietarios de vivienda), que faciliten los procesos de integración en el marco normativo actual.</p>
Acompañamiento a los equipos de Cáritas	<p>7. Trabajar con las CCPP el modelo de acompañamiento a PSAI, para que aterricen la mirada de DDHH a la situación particular de cada situación administrativa de las personas (padrón, regularización, ayudas, mercado laboral).</p> <p>8. Reforzar la formación de nuestros equipos en relación a las expectativas de las PSAI y de nuestros propios agentes de forma que se ajusten al proyecto migratorio y vital de las personas, y a la realidad normativa actual.</p>

4. CÓMO ACOGEMOS E INTERVENIMOS EN CÁRITAS EN TIEMPOS DE CRISIS, DE RECUPERACIÓN Y DE BONANZA ECONÓMICA DE LA MANO DEL VOLUNTARIADO PRESENTE Y FUTURO

DESCRIPCIÓN DEL FOCO

La intervención directa en nuestras Cáritas se ha visto sustancialmente afectada por la actual crisis. Muchas actividades han sido necesariamente suspendidas durante el periodo de confinamiento, al menos al principio (formación presencial, visitas domiciliarias, trabajos con grupos, etc.), algunas todavía no han podido ser reanudadas o adaptarse a la nueva normalidad.

En los territorios donde la intervención se ha visto más afectada, la acción de los equipos de voluntariado también se ha reducido notablemente, los técnicos se han visto desbordados y con serias dificultades para mantener la actividad, sintiéndose solos y desprovistos. En relación con el voluntariado, una de las principales señas de identidad de la acción social de Cáritas, debemos reflexionar sobre cómo podemos acompañar al voluntariado para su adaptación a las nuevas realidades y necesidades que esta crisis ha generado, de tal forma que no perdamos el valor de un voluntariado estable y con experiencia, debemos reflexionar sobre la necesidad, conveniencia y modo de incorporar nuevos perfiles.

En general, las intervenciones se han adaptado a los nuevos ritmos y canales que permite la pandemia y protocolos de seguridad. Para ello, nos podemos preguntar si ¿es posible o conveniente consolidar un acompañamiento 2.0? En el estudio realizado con la Confederación, se percibe el riesgo de perder el enfoque de derechos que mantenemos en nuestra acción con las personas en exclusión dada la coyuntura de especial necesidad.

El mantenimiento y refuerzo de la intervención desde la comunidad puede ponerse aún más en peligro por la digitalización y la distancia social a la que parecemos abocados. Esto puede desembocar en aún más individualismo, debemos ser capaces de generar dinámicas digitales y seguras pero comunitarias.

En general, ¿cómo realiza Cáritas la acogida y el acompañamiento? En qué medida es su modelo de intervención diferente y en qué medida varía según nos encontremos en un contexto de crisis o no.

En el sector de la Ayuda Humanitaria existe un habitus de actuar inmerso en una situación de emergencia sobrevenida generalizada. ¿Podría la Acción Social en España aprender del sector de la Acción Humanitaria? ¿Cómo asumir riesgos organizativos y cambios que pudieran facilitar la adaptación a la emergencia?

Otro modelo de intervención específico nos debe llamar la atención y abrir un espacio de reflexión, el de las residencias y centros de día para las personas mayores. ¿Cuál es el enfoque de atención en los centros y nivel de implementación (Modelo de Atención Centrada en la Persona y el MAS)?

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

A continuación, se incluyen las ocho acciones priorizadas distribuidos en tres ejes: uno relacionado con la acogida de nuevas personas participantes y sobre el proceso de acompañamiento e intervención, un segundo en torno a nuestro voluntariado, su transformación durante la crisis sanitaria y los retos que plantea y, por último, atenderemos a cuestiones relacionadas con nuestras propias dinámicas internas.

ÁMBITOS	PROPUESTAS / ORIENTACIONES
Acogida y acompañamiento	<p>1. Necesidad de una mayor interacción entre programas y entre agentes mediante diversas acciones: más comunicación, más presencia, a través de reuniones, y crear espacios para el intercambio de ideas.</p> <p>2. Aprovechar las nuevas tecnologías y nuevos canales comunicativos utilizados durante la pandemia, como la atención telefónica, para aligerar la atención en caso de pequeñas consultas o dudas concretas que no requieren presencialidad y para hacer un acompañamiento más intensivo en algunos casos, como pueden ser personas mayores.</p> <p>3. Impulsar una atención multidisciplinar, yendo más allá de la realidad concreta de proyectos individuales.</p>
Voluntariado	<p>4. Realizar un análisis interno en el que dilucidar qué podemos ofrecer al nuevo voluntariado, cuáles son sus intereses, cómo todo esto puede encajarse.</p> <p>5. Diseñar claves y estrategias específicas que nos permitan realizar actividades acordes a nuestra identidad eclesial y que sean llamativas para personas jóvenes y adultas.</p> <p>6. Realizar una reflexión interna en torno al voluntariado intergeneracional preguntándonos si estamos abiertos a recibir un voluntariado más formado y crítico, y cuál es el papel concreto del voluntariado.</p>
Trabajo interno	<p>7. Mejorar la comunicación confederal para que fluya mejor y saber qué se está haciendo, cómo, dificultades y facilidades, y poder replicar modelos entre diocesanias.</p> <p>8. Prevenir riesgos psicosociales a través de la atención y valoración psicosocial de las personas trabajadoras y de la implementación de medidas preventivas.</p>

5. LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA IMPRESCINDIBLE PARA NUESTRA MISIÓN

DESCRIPCIÓN DEL FOCO

En tiempos de crisis las CCDD reciben muchos fondos y su gestión e implementación demanda mucho tiempo y energía. Sin embargo, esto no debería ser incompatible con mantener las reflexiones de fondo que se habían iniciado en la confederación (o en cada CCDD). En particular, las donaciones en especie, mucho más difíciles de gestionar, que muchas veces nos pueden desbordar... aquí se reabre un viejo debate: ¿las aceptamos con las dificultades que todo eso conlleva o se opta por no recibir ese tipo de donaciones?

Por otra parte, se vuelve a plantear la cuestión de la ética de los donativos. Resulta más fácil tener ética en tiempos de bonanza que en tiempos difíciles y/o crisis, es decir cuando es mayor la necesidad. En algunas ocasiones la movilización de recursos ha generado en el seno de las Cáritas dudas éticas sobre si aceptar un apoyo o no en función de su procedencia. A modo de ejemplo, ¿qué hacemos si los donantes son fondos de inversión?

Otra cuestión en relación con la digitalización, es el perfil del donante de Cáritas. Parece que tenemos una relativa dependencia de un único perfil de donante particular: personas mayores alejadas del mundo digital, situación que nos ha llevado a recibir menos donaciones particulares de las deseadas durante los meses del estado de alarma.

Por último, a nivel sectorial, se presenta algunos retos específicos en el ámbito de la Cooperación al Desarrollo y Ayuda Humanitaria. ¿Cómo la COVID y las crisis de diversa índole que trae consigo (sanitaria, económica, social, etc.) están afectando al sector de la Cooperación? Desde una perspectiva económica (previsible reducción de recursos públicos y privados) y desde una perspectiva de retroceso en las acciones ya en marcha en los países del sur. ¿Podría afectar también en otros ámbitos, por ejemplo, nuestra acción social en España?

ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN

A corto-medio plazo, las CCDD tienen diez importantes retos para avanzar hacia la sostenibilidad financiera que se distribuyen en cinco ámbitos de actuación: la ampliación de nuestra base social; involucrar a las empresas como un actor nuevo; ampliar y consolidar nuestra red de colaboración interna y externa;

impulsar nuevas estrategias de comunicación y reforzar nuestra capacidad institucional.

ÁMBITOS	PROPUESTAS / ORIENTACIONES
Acciones para la ampliación de la Base social de Cáritas:	<p>1. Ampliar la base social actual de donantes, en el que se integren los donantes esporádicos, viéndolo como una oportunidad</p> <p>2. Aumentar la frecuencia y calidad de contactos con donantes: con el donante particular no es suficiente un contacto puntual. Es necesario establecer rutinas más periódicas, muy enlazadas con las campañas diocesanas. Ha de acabar con una invitación a la colaboración y donación para la Acción Social de Cáritas.</p>
Acciones para involucrar a las empresas (Ampliación de la Base Social, un actor nuevo)	<p>3. La estrategia de captación de fondos con las empresas debe conseguir una colaboración menos puntual y más integral. La apelación constante a la responsabilidad social corporativa es una herramienta muy actual para una colaboración más duradera, que hay que potenciar y trabajar, especialmente con las grandes empresas.</p> <p>4. Es necesario diversificar fuentes de financiación, ampliando la presencia en los medios o cualquier otra estrategia que amplíen la base de donantes de diferentes perfiles, especialmente las empresas, cuidando la dependencia de los mismos.</p>
Red de colaboración interna y externa	<p>5. A nivel comunitario, buscar el involucramiento de las instituciones internas de la organización y del clero, tales como parroquias en la sensibilización y difusión del sentido y Acción social de Cáritas. Son las más cercanas a la sociedad. La mejor red de captación son las parroquiales.</p> <p>6. Reflexionar sobre la figura de Lobby social, para forzar que haya nuevas convocatorias desde la incidencia política, representando ésta uno de los instrumentos claves de Cáritas para hacer llegar a las AAPP las necesidades y demandas de las personas y de la sociedad.</p>
Estrategias de comunicación	<p>7. Diversificar canales de financiación, más online y digital o telemarketing, teléfono, pensando en la diversidad de público, como los jóvenes, por ejemplo.</p> <p>8. Mejorar la comunicación de la transparencia financiera de Cáritas, acercándonos más a la comunidad, a la sociedad, contando lo que hacemos y cómo lo gestionamos, favoreciendo una imagen transparente y creíble de Cáritas. Es necesario Incrementar la comunicación en transparencia financiera de la Acción de Cáritas, más allá del carácter asistencial.</p>
Capacidad institucional	<p>9. Reforzar la planificación estratégica para prevenir situaciones sobrevenidas, como la actual.</p> <p>10. Mejorar la evaluación interna de la gestión de los fondos, que sean coherentes a las necesidades sociales de cada momento. Es clave el control de los gastos, la eliminación de costes innecesarios y la potenciación de los gastos pertinentes.</p>

ANEXO

Principales impactos y aprendizajes

1. CAMINAMOS HACIA UN MUNDO DIGITAL

1. Lo digital emerge como un derecho y la brecha digital se muestra como un nuevo motor de exclusión.

El acceso al mundo digital emerge como un derecho que, en la era digital que irrumpe tras la pandemia y que ha venido para quedarse, se convierte en puerta de acceso a otros derechos (empleo, educación, sanidad...). Por ello, la vulneración de este derecho³, definido como brecha digital, se presenta como un nuevo motor de exclusión, un elemento que, junto con otros más clásicos, empuja a las familias hacia la exclusión.

La brecha digital en un hogar o persona se produce si se da uno de los tres elementos siguientes: falta de conexión ilimitada a internet, falta de dispositivo para la conexión o ausencia de habilidades digitales para, por ejemplo, hacer un trámite administrativo.

Esta brecha digital ha impactado con especial fuerza en dos colectivos. Por un lado, en los y las jóvenes que no disponen de dispositivos y/o conexiones adecuadas para afrontar el abrupto y apresurado giro que hemos vivido hacia la educación online. Que además se ve intensificado por la falta de preparación de algunos padres/madres y profesorado (comunidad educativa en general) para acompañarles en ese proceso. Por otro, el de aquellas familias que no cuentan con las habilidades necesarias para manejarse en un mundo cada vez más digitalizado.

Así pues, tanto la consecución de dispositivos y conexión a internet como la adquisición de habilidades para el manejo digital son elementos que hay que sumar a la ya de por sí larga lista de necesidades a cubrir por parte de las maltrechas economías familiares de los participantes de Cáritas.

2. Formación en competencias digitales y la exigencia de garantizar abiertas vías de atención presencial

La digitalización de nuestra sociedad afecta cada vez a más esferas de nuestra vida y parece ser un proceso imparable en el medio o largo plazo hasta el punto de que pueda ocurrir que el digital se convierta en el único canal de acceso y diálogo con la administración pública. Ya se vio durante las semanas más críticas y restrictivas del confinamiento que, al quedar el canal digital como única vía de comunicación con la administración pública, muchas personas quedaron

³ Conocido como Derecho a la promoción y disfrute de los DDHH en internet https://ap.ohchr.org/documents/S/HRC/d_res_dec/A_HRC_32_L20.pdf (en una de sus facetas) y/o como Derecho a una Buena Administración (Artículo 41 Carta Derechos Fundamentales UE <https://fra.europa.eu/es/eu-charter/article/41-derecho-una-buena-administracion>)

completamente desamparadas y sin posibilidad de acceder a recursos indispensables para ellas, significando una auténtica vulneración de derechos.

Es necesario que desde las Cáritas se apueste por procesos formación en competencias digitales para participantes a la vez que se reclame que las administraciones públicas mantengan abiertos espacios presenciales para aquellas personas incapaces de subirse a la ola de la digitalización.

3. Y en este contexto pandémico, Cáritas hemos tenido que adaptar nuestra intervención

El Tsunami que ha supuesto esta emergencia alcanzó, sobre todo las primeras semanas tras el estado de alarma, a nuestra forma de intervenir. Nuevos canales con más o menos implantación, dependiendo de cada Cáritas, hicieron acto de presencia (llamadas telefónicas, videollamadas...) convirtiéndose en mayoritarios. También vinculado a este acelerado proceso de digitalización vivido con la pandemia y al contexto de obligado distanciamiento social, se dieron formatos de ayuda con poco recorrido hasta la fecha (transferencias bancarias, tarjetas monedero...).

Una capacidad de las Cáritas de adaptación y re-adaptación a lo que sucedía a su alrededor digna de mención pero que también, en ocasiones, nos hacía movernos sin suficiente planificación y apagando fuegos allá donde surgían.

Así pues, se valoran los nuevos canales de acompañamiento como elementos que pueden tener cabida en nuestra metodología de intervención pues agilizan procesos, pero que en ningún caso se debe instaurar como la única vía de relación puesto que lo presencial es esencial a nuestra identidad

Ha sido por tanto muy valorable la rapidez a la hora de dar respuesta a las necesidades que iban surgiendo y quizá, y aunque se identifica que aún hay carencias formativas en el conjunto de los agentes de Cáritas en cuanto a lo digital, antes de volver a los esquemas anteriores en determinadas cuestiones como la entrega de alimentos o ropa, convenga reflexionar sobre cuál es el modelo que en mayor medida dignifica a la persona.

4. El mundo rural como uno de los más señalados, por sus carencias de conexión y por la oportunidad que la digitalización puede suponer

Aunque es algo que nuestros agentes ya venían constatando desde tiempo atrás, las conexiones digitales del mundo rural son claramente insuficientes y esto, tal y como hemos referido anteriormente, implica una vulneración de derechos para las personas que viven en este ámbito.

Así pues, en el propósito de Cáritas de que nadie se quede atrás, el dotar a estas zonas y sus pobladores de conexión y capacidades digitales debe figurar como línea de acción de incidencia con comunidades autónomas, diputaciones, etc. y aprovechar así los fondos europeos en este sentido.

Estas carencias en la conexión y en las habilidades para el acceso al mundo digital se han evidenciado durante la fase más restrictiva de la pandemia y han supuesto una dificultad añadida para poder realizar un acompañamiento desde Cáritas. Si bien en la mayoría de los casos se inició este acompañamiento a distancia y online como respuesta al confinamiento, se ha mostrado como un elemento de utilidad y eficaz. Nunca por sí solo, porque la identidad de Cáritas nos lleva a lo presencial y a la cercanía física, pero si se diseñan buenos itinerarios híbridos (presencia-distancia) puede dar como resultado un acompañamiento más regular y periódico, menos dependiente del desplazamiento, y muy eficaz para el entorno rural.

5. Lo digital nos ha ayudado a seguir sintiéndonos confederación

El gran éxito de lo digital en el ámbito confederal es habernos permitido seguir sintiéndonos confederación en un periodo en el que juntarnos y trasladarnos entre comunidades autónomas y municipios era imposible. Haber realizado reuniones, asambleas, escuelas y diversos eventos de forma telemática ha permitido a la confederación mantenernos con vida y actividad a pesar de las dificultades.

La formación online, como fiel reflejo de la actividad confederal, ha tenido dos grandes virtudes, por un lado, facilitar la asistencia dado que se evitan desplazamientos y la posibilidad de grabar las sesiones y poder visionarlas a la carta.

Aun así, hay momentos confederales, y las escuelas de primavera y verano claramente lo son, que se convierten en espacios de convivencia, intercambio y reflexión para los que las herramientas digitales son claramente insuficientes.

6. El trabajo a distancia de los agentes: riesgos y virtudes identificadas.

A raíz del estado de alarma, y el confinamiento estricto que trajo consigo, se instauró un modelo de trabajo desde casa para determinados puestos de todas las Cáritas. Dada la excepcionalidad de la medida y el contexto de confinamiento de toda la unidad familiar (incluidos niños, niñas y personas dependientes con necesidad de atención permanente) si bien no se puede hablar estrictamente de experiencia de teletrabajo sí pueden identificarse algunos aprendizajes que esta modalidad de trabajo a distancia nos está brindando.

Insistimos que al no ser un proceso buscado, planificado ni ordenado sería erróneo sacar conclusiones definitivas de estos meses de experiencia, aunque sí tienen valor como banco de pruebas del que pueden extraerse algunas reflexiones y aprendizajes.

En cuanto a la conciliación, si bien se considera que un proceso de teletrabajo ordenado y planificado puede mejorar esta faceta de la vida de las familias de los agentes, también se identifican varios riesgos tales como la dificultad para

desconectar o la dificultad para separar espacios laborales y personales. No obstante, estos dos riesgos mencionados, estuvieron más presentes en la primera etapa de confinamiento tanto por ser una modalidad de trabajo implantada por obligación y a toda prisa, además de en un contexto de emergencia social, como por la obligación de trabajar a la vez que se atendía a los niños, niñas y personas dependientes que conformaban el hogar.

Por lo que respecta a la celebración de reuniones, la modalidad de trabajo a distancia se ha mostrado como un formato que facilita procesos confederales o interterritoriales ya que es mucho más fácil verse en pantallas que convocar una reunión física. Además, ayuda a la concreción y al evitar desplazamientos se mejora enormemente la eficiencia ya que se suprimen horas de desplazamientos. En cuanto a los riesgos, se ha identificado el hecho de que es necesario ajustar la duración de dichas reuniones al tiempo que somos capaces de mantener la atención a las pantallas, así como, vinculado a la facilidad para convocarlas, a la multiplicación de reuniones que no siempre son necesarias.

En general, dado que es un proceso en el que estamos iniciándonos y del que estamos aprendiendo sobre la marcha, se identifican aspectos positivos y negativos de cada uno de los modelos, por lo que caminar hacia una modalidad mixta donde se den tanto reuniones presenciales como por pantallas parece la solución más adecuada. Es decir, aprovechar la eficiencia que ofrecen las pantallas y llevar a los momentos presenciales dinámicas más de pensamiento, fundamentos, y reflexiones más profundas.

7. Lo digital y los cambios en el voluntariado: dos variables que quizá no estén tan unidas

Esta pandemia ha traído cambios en la estructura y posibilidad de implicación de nuestros voluntarios y voluntarias. Por un lado, las personas de mayor edad, en general y a priori con menor formación en el ámbito digital, en ocasiones se descolgaron y dejaron de prestar la ayuda que venían desarrollando y, por otro lado, parece que se incorporó un perfil de voluntario más joven y familiarizado con el entorno digital.

No obstante, aunque estas premisas se cumplieron en gran parte de nuestras Cáritas, conviene hacer un doble apunte. En primer lugar, que no ha sido la brecha digital la gran causante del “abandono” de ciertos perfiles de voluntarios/as de mayor edad sino las medidas de distancia social y la intención de resguardarles ante un posible contagio que comprometiese su salud. Por otro, que, si bien es cierto que la digitalización ha acercado voluntariado más joven a nuestras Cáritas, esta no es la única vía de acercamiento a un voluntariado joven y sobre todo que es necesario combinarlo con prespecialidad si queremos una verdadera implicación con la misión e identidad de Cáritas.

2. DIFERENTES MANERAS DE ABORDAR LOS DERECHOS A LA VIVIENDA, ENERGÍA, AGUA E INTERNET

Es indudable, la exclusión residencial es un problema de vivienda que debe afrontarse desde el enfoque de derechos; siendo una cuestión sumamente compleja que necesita de un abordaje múltiple, desde diferentes perspectivas y niveles que son complementarias: Administraciones Públicas, sector privado con ánimo de lucro, Tercer Sector y Economía Solidaria.

Cómo puede Cáritas orientar su acción para mejorar las condiciones de acceso y mantenimiento de una vivienda adecuada para las familias más vulnerables en España: acompañar social y jurídicamente a las personas desde sus necesidades y elecciones, denunciar e incidir políticamente para la garantía de los derechos, etc.

EL PROBLEMA DE LA VIVIENDA EN ESPAÑA

Desde la crisis económica del 2008, y en el actual contexto de pandemia, se observa una agravación de las situaciones de exclusión residencial y vulneración del derecho humano a la vivienda, a la energía, al agua e internet. Podemos incluso afirmar que nos encontramos más cerca de una posible crisis habitacional, con más de 700.000 personas acompañadas por Cáritas que residen en hogares que no disponen de dinero para pagar la vivienda ni los suministros, es decir, no pueden calentarse adecuadamente o no pueden encender la luz siempre que lo necesitan.

El 16% de las familias atendidas por Cáritas (cerca de 77.000) se han visto obligadas a cambiar de residencia para disminuir los gastos. Para casi el 45% de estos hogares afrontar los gastos derivados de la vivienda suponen una grave dificultad.

Hay bastante consenso en la idea de que, aunque antes de la Covid-19 ya estábamos en una situación límite, la aparición de la pandemia ha permitido una mayor visibilización y también intensificación de los problemas relacionados con la vivienda.

Con esta crisis se ha reforzado la idea que, si bien la vivienda es un elemento central de la vida de las personas y condición esencial para conseguir condiciones dignas de vida, sin embargo, no cualquier vivienda es apta para ello. La vivienda debe responder a criterios mínimos en términos de seguridad, estabilidad, adecuación y habitabilidad⁴.

No obstante, en el conjunto del territorio español, existen y persisten graves problemas estructurales como la falta de vivienda social y los precios excesivos

⁴ <https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada>

de los alquileres en muchos núcleos urbanos que no permiten garantizar los derechos humanos a la vivienda, a la energía, al agua e internet. Algunos de estos problemas incluso se han visto agravados o reforzados por la actual situación de crisis económica: el aumento de las situaciones de inseguridad residencial y la pérdida de vivienda provocada por impagos debido a la disminución o pérdida de ingresos. La pandemia ha impactado con más fuerza en las personas más frágiles e incluso ha empeorado la situación ya de por sí delicada de muchas personas en situación de exclusión residencial: en la convivencia (falta de espacios, conflictos silentes...), en la salud mental (incertidumbre, desesperanza, freno a las expectativas, a los pequeños proyectos, aunque éstos estuvieran sustentados en cuestiones muy frágiles), pero también ha generado que se den retrocesos en los itinerarios de inclusión social y residencial de muchas familias/personas.

En consecuencia, esta crisis habitacional se manifiesta una vez más en un aumento de estrategias residenciales inadecuadas e inseguras para las propias personas y familias: sin subarriendo (habitaciones sin contrato), reagrupación de familiares y amigos produciéndose situaciones de hacinamiento e inadecuación residencial; situaciones de ocupación...

LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR (SIN TECHO SIN VIVIENDA)

Antes de que comenzara la crisis de la COVID-19, en Cáritas, a través de diferentes tipos de proyectos (trabajo de calle, servicios de acogida, servicio de duchas, lavanderías, consignas y roperos, comedores sociales, centros de emergencia y de ola de frío, centros de día, talleres formativos, ocupacionales, centros y casas de acogida, viviendas supervisadas, etc.) se atendía en torno a 40.000 personas que vivían en la calle o estaban acogidas en proyectos sociales.

El impacto que ha tenido la aparición de la pandemia ha sido especialmente grave para las personas que no disponen de un hogar donde poder refugiarse, cuidarse o pasar el confinamiento inicial. Carecer de un hogar en este contexto ha dificultado o incluso imposibilitado el acceso a espacios de higiene y/o aislamiento. Dormir al raso o pernoctar en alojamientos temporales o de emergencia ha expuesto a las personas sin hogar, además, a un alto riesgo de contagio a la COVID-19; una población que presenta ya de por sí un alto riesgo de salud y/o discapacidad.

En este sentido, muchas de las medidas dirigidas a la población en general (autoaislamiento, aumento de la higiene, quedarse en casa, distanciamiento social estricto) han carecido de una perspectiva realista para las personas que viven en la calle.

Además de lamentar un aumento pronunciado de personas en situación de sin techo y sin vivienda desde el inicio de la pandemia, así como el surgimiento de situaciones especialmente sangrantes de sinhogarismo para familias -

incluyendo en muchos casos infancia y adolescencia -, cabe destacar la situación de las personas y familias que por denegación de su solicitud protección internacional se han quedado en situación de sinhogarismo (sin techo / sin vivienda) y sin medios de subsistencia. Estas situaciones no están sucediendo directamente por el impacto de la Covid, sino por la actual regulación vigente, pero la pandemia sí ha provocado que haya más denegaciones y por tanto más casos de irregularidad sobrevenida.

Por último, subrayar el impacto que ha tenido y tiene la pandemia sobre las personas que tienen que salir de los centros residenciales: con el confinamiento y posteriores restricciones perimetrales y similares, se han ido alargando las estancias en estos centros, mientras que ya muchas personas estaban preparadas para poder salir y enfrentarse a la vida exterior. Esta situación ha conllevado en una reducción de plazas para las personas que tienen necesidades residenciales transitorias. Sus situaciones siguen atascadas por las mencionadas dificultades estructurales para acceder a la vivienda.

RESPUESTA INSUFICIENTE Y PARCIAL DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

A partir de todo lo enunciado anteriormente, la constatación con la pandemia es casi la de siempre, se han dado circunstancias nuevas, pero las necesidades – aunque más agudas y profundas - son las mismas de siempre. Sin embargo, el impacto de la crisis provocada por la COVID-19, desde marzo de 2020, nos presenta un escenario diferente y plantea nuevos retos.

Si bien se han movilizado los diferentes niveles de las administraciones públicas, se ha hecho de manera lenta e insuficiente, y se han dado soluciones solo desde la emergencia, sin tener en cuenta aspectos como la dignidad de los espacios, la intimidad, la dignidad... De hecho, existe un amplio consenso con que la crisis ha permitido visibilizar más al colectivo de las personas y familias sin hogar (sin techo / sin vivienda), pero sin que ello suponga un cambio en la forma de mirarles. Dependiendo de las CCAA, no se tomaron acciones duraderas, sino más bien respuestas puntuales ante una situación excepcional como la del confinamiento a partir de marzo de 2020.

Hay un amplio consenso en que las medidas de emergencia fueron adecuadas como medida de reacción, pero también hay acuerdo casi unánime que es imprescindible promover la prevención de situaciones más extremas de exclusión residencial, así como la implementación de medidas de fondo y a largo plazo y con un enfoque de derechos humanos.

Así, durante esta crisis se han multiplicado las medidas de protección temporales, sin embargo, muchas de las familias se encuentran ahora más inseguras que antes, ante la falta de oportunidades de empleo e ingresos, y el consiguiente aumento de los impagos de alquiler.

Persiste la falta estructural de una política pública de vivienda, en particular para garantizar el acceso y mantenimiento de las personas y familias más vulnerables. Hace falta una Ley que garantice el derecho real a una vivienda digna, y promover un parque de viviendas sociales de alquiler, tal y como existe en otros países.

En suma, hay poca confianza que puedan surgir cambios sustanciales desde las AAPP sin un trabajo intenso y continuado de incidencia política, que se apoye en el trabajo en red y coordinación entre Cáritas y el resto de organizaciones sociales.

ROL Y POSICIONAMIENTO DE CÁRITAS DURANTE LA PANDEMIA Y ALGUNAS ORIENTACIONES PARA LA ACCIÓN DE CÁRITAS A FUTURO

Cáritas ha recibido una mayor afluencia de personas con problemas de acceso y mantenimiento a la vivienda, y ha movilizado un gran volumen de recursos para tratar de abarcar muchas de esas problemáticas y vulneraciones de derechos. De nuevo, Cáritas ha tratado de desempeñar un papel complementario de la acción pública.

Concretamente, se ha generado un incremento de las ayudas distribuidas por Cáritas para cubrir los impagos en suministros que se han ido acumulando pese a la moratoria, así como los muchos recursos en forma de ayudas económicas destinados a pagar habitaciones. Asimismo, Cáritas ha tenido un papel crucial de asesoría jurídica online y presencial a personas y familias en proceso de búsqueda de vivienda en alquiler y/o con amenazas de expulsión, situaciones de discriminación al acceso, etc.

Cáritas ha sabido actuar rápido y en red ante la emergencia. Cáritas ha sido capaz de adaptar su acción y sus recursos a las situaciones más desfavorables, poniéndose al lado de las personas que más lo necesitan y, además, lo ha hecho con la agilidad suficiente como para dar una respuesta inmediata y efectiva.

Sobre el acompañamiento, se reconoce ampliamente la importancia que ha tenido el acompañamiento a través de medios telemáticos, pero se destaca también que no se ha perdido la perspectiva del valor de la escucha, de la presencia, del estar pendientes más que nunca de las personas. La adaptación a un acompañamiento virtual ha abierto un canal de comunicación que no existía y ha permitido fortalecer vínculos en proyectos de pisos compartidos. Hay bastante consenso en que esta crisis ha facilitado la generación de dinámicas de vínculos muy interesantes, como el aumento del sentimiento grupal y comunitario en determinados programas y proyectos residenciales.

Se valora positivamente el poder resituarnos y aprender de este proceso acelerado de digitalización de la intervención con las personas participantes. Se ha dado más facilidad de participación, más solidaridad. Por su parte, los agentes de Cáritas hemos aceptado el acompañamiento telemático como única

forma de acompañar personas en un momento de confinamiento total. Ha sido un aprendizaje rico e interesante, que nos ha permitido ir más allá de las limitaciones. Se han abierto canales nuevos y más profundos de acompañamiento y conversación con las personas participantes que de alguna manera debemos conservar. No obstante, es primordial darnos cuenta que hay personas que no se pueden quedar atrás, para ello, es necesario facilitar espacios de conexión, acceso a los móviles, a la tecnología.

Por otro parte, se destacaron como oportunidades de acciones a corto medio plazo el haber podido realizar y hacer seguimiento de propuestas de políticas públicas locales y autonómicas con enfoque del derecho humano a la vivienda que procuren el acceso a vivienda de alquiler social/de emergencia para las personas que acompañamos.

También se valora como conveniente el poder fomentar fórmulas complementarias de disfrute colectivo de la vivienda (pisos compartidos...) en nuestros proyectos de acción social como alternativa habitacional; así como impulsar proyectos de mediación o intermediación en el alquiler de vivienda.

En menor medida, se destacaron también los proyectos de acceso a vivienda propios para paliar la falta estructural de vivienda.

Finalmente, la situación de pandemia ha sido y debe seguir siendo un revulsivo que nos ayude a re-situarnos como institución: dónde estábamos y dónde tenemos que estar. Somos una entidad a la que se nos escucha, por eso hay que estar y participar.

En este sentido, hay casi unanimidad con la idea que Cáritas deba abordar el derecho a la vivienda por ser un derecho humano vulnerado, no obstante, cabe preguntarse cómo. Aunque la protección y garantía de los DDHH son responsabilidad de las AAPP, podemos y debemos actuar, aunque nuestros recursos sean limitados y, en paralelo, reforzar nuestra labor de denuncia e incidencia política exigiendo que la vivienda se aborde con la mirada de los DDHH.

Reiterar que Cáritas debe ampliar la mirada hacia la sensibilización, la denuncia y la incidencia política. En complemento de la ayuda directa, Cáritas debe continuar los procesos iniciados de incidencia política para novación/eliminación/creación de legislación y políticas públicas; así como consolidar una función de emisión de quejas ante el Defensor del Pueblo y las administraciones locales y autonómicas cuando éstas no proveen a las personas que acompañamos de sus derechos al agua, a la energía, a la vivienda y a internet.

3. LAS PERSONAS EN SITUACIÓN ADMINISTRATIVA IRREGULAR SOBREVENIDA O ESTRUCTURAL

LOS IMPACTOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO Y SOCIAL

1. La situación de crisis sanitaria ha incrementado los casos de irregularidad sobrevenida, tanto en las personas solicitantes de protección internacional, como en las personas que no han podido renovar su situación regular, y también en personas que no han tenido acceso a una primera autorización. Todo ello como consecuencia de la imposibilidad de renovar autorizaciones de residencia y/o trabajo.

Se han producido dos dinámicas diferenciadas desde el lado de la administración, de un lado se han flexibilizado algunas normas para evitar la caída en la situación irregular, y por otro lado se ha incrementado el peso de las resoluciones negativas en las solicitudes de PI, sin que haya una evidencia clara de que se deban a los cambios significativos por la pandemia.

La falta de empleo ha afectado con especial dureza a las personas y familias migrantes que se encuentran en situación vulnerabilidad, y que estaban trabajando en sectores de actividad golpeadas por la crisis.

2. Aunque hay excepciones locales, donde no hay problemas de tramitación, y otras donde ya se partía de un colapso previo a la crisis, y que no ha empeorado sustancialmente si hay consenso en que la crisis sanitaria ha implicado un colapso administrativo, afectando a las citas administrativas, dificultando la presentación de la documentación requerida, quedando indocumentadas familias enteras". Una situación que la digitalización y la brecha digital ha empeorado aún más la situación de falta de acceso a la tramitación.

La situación de las personas indocumentadas es relevante y necesario el visibilizarla, ya que sufren las condiciones de vida y las dificultades más graves entre las PSAI, y en el año 2020 alcanzaban un volumen aproximado de 130.000 personas.

LOS IMPACTOS EN LAS CONDICIONES DE VIDA

3. Aunque ya partíamos de una situación realmente compleja de regularización por arraigo, durante los últimos meses ha sido aún más difícil obtener contratos para poder acceder a una primera regularización. A pesar de la recuperación del empleo, la pandemia y sus efectos en el mercado laboral ha dificultado aún más el proceso de regularización a través del empleo y la realidad actual es la de empleadores que no pueden garantizar contratos de 1 año, ni demostrar solvencia suficiente para un proceso de regularización.

4. Las PSAI han perdido capacidad de emplearse y de generar ingresos, ya que los empleos que antes servían para subsistir, en economía irregular, se ha

reducido notablemente durante los momentos de mayores restricciones en la pandemia, y aún hoy siguen teniendo un volumen más reducido que antes de la crisis y se observa un empeoramiento en las condiciones de trabajo. Esta realidad de mayor dificultad de generar ingresos mediante empleos informales no es homogénea en todos los sectores de actividad, siendo especialmente más grave en el servicio doméstico, la hostelería, y el comercio por haber sido sectores más afectados por la crisis; mientras que en el sector agrícola sigue siendo un polo de trabajo informal bastante constante

5. Las PSAI arrastran un importante problema habitacional, especialmente en el ámbito del realquiler, que se ha agravado con la pandemia. La discriminación residencial de la población migrantes (y refugiada) es un problema estructural que viene de lejos, y que es especialmente grave entre las PSAI, porque no tienen medios documentales que prueben su solvencia económica. En determinados territorios se están produciendo situaciones de ocupación que generan problemas de orden administrativo o penal, dificultan procesos de regularización por antecedentes penales.

6. Se ha generado un importante impacto en la salud física y psicoemocional de las PSAI, por las precarias condiciones de vida, por falta de expectativas, y por la percepción, de soledad, miedo e inseguridad. La pandemia ha amplificado la exposición a consecuencias en la salud física y psicoemocional, que genera la propia situación de irregularidad, como vivencia de la incertidumbre, el rechazo, el no cubrir las necesidades básicas, el no ver opciones de futuro, lo que genera que las personas estén aún más deprimidas, irascibles y desorientadas.

7. Se ha incrementado la vulnerabilidad emocional de las PSAI, como resultado de la pérdida y debilitamiento de las redes de apoyo, lo que ha tenido una traducción en la salud emocional y psíquica.

La mayoría de las PSAI mantiene redes sociales que, a pesar de estar debilitadas, siguen siendo en muchos casos el frágil salvavidas al que se encuentran agarrados. Mientras que en algunos casos la pandemia ha debilitado estas redes de apoyo por las restricciones y el miedo al contagio, también se han generado espacios de “encuentro” relativamente nuevos basados en grupos de apoyo y redes sociales.

La falta de apoyos y el incremento del aislamiento generalizado entre las PSAI, ha sido más notable entre los hombres sin familia, y entre las empleadas de hogar internas (muy aisladas y con vulneración de derechos de libranza).

LOS CONDICIONANTES ESTRUCTURALES QUE HAN AGRAVADO LA SITUACIÓN DE INCLUSIÓN SOCIAL LA CRISIS SANITARIA:

8. La brecha digital ha impactado de manera especial en las PSAI en todos los ámbitos: formativo, laboral, administrativo, prestacional; dificultando aún más el acceso a la información y a los recursos.

Las dificultades compartidas con el resto de la población vulnerable, tiene que ver con las dificultades de acceso a dispositivos, conexiones y competencias digitales, pero a este grupo humano se le añade la imposibilidad de acceder a certificados (de identificación) digital.

9. Las PSAI han quedado excluidas del sistema de protección social diseñado para amortiguar los efectos de la crisis de la Covid-19. Una realidad que se suma a la situación previa de exclusión de las principales políticas sociales protectoras, entre las que destacan la propia garantía de ingresos, la formación para el empleo, o la propia protección del empleo.

Aunque algunas administraciones han ampliado de manera excepcional las ayudas de emergencia a las PSAI, la realidad es que la atención antes, durante y después de la pandemia recae casi exclusivamente en unas pocas entidades del TSAS, entre las que destaca Cáritas.

Y una de las barreras para el acceso a las medidas de protección social es la falta de acceso a las cuentas bancarias (cuando se carece de documentación o cuando solo se dispone del pasaporte), por lo que la brecha bancaria era y sigue siendo un problema importante, ya que son obligatorias para acceder a diferentes ayudas.

10. A pesar de que las PSAI tienen reconocido el acceso a la asistencia sanitaria, dicho acceso depende en la práctica del desarrollo normativo realizado por las CCAA, y esto ha generado una cierta desigualdad en la existencia de problemas en el acceso al sistema sanitario y a la información sanitaria para afrontar la pandemia y otras enfermedades, tanto durante el confinamiento como una vez terminado.

Por otro lado, dentro de este colectivo, las personas que se encuentran indocumentadas (sin pasaporte, o caducado) quedan fuera y por tanto solo pueden acudir a urgencias (exceptuando menores y mujeres embarazadas) o afrontar el problema de que el servicio les sea facturado. Una situación que ha frenado la demanda de atención sanitaria y que en muchas ocasiones ha complicado la salud de las personas y han dificultado el control de la pandemia.

Las PSAI con tarjeta sanitaria han tenido el mismo tratamiento en términos de vacunación, mientras que las personas con acceso a la sanidad, pero sin tarjeta sanitaria han sido tenidas en cuenta por la mayoría de los espacios sanitarios

territoriales con el fin de que pudiera ser atendidos en relación al Covid y tuvieran acceso al proceso de vacunación.

11. Ante la situación excepcional de la pandemia algunas administraciones territoriales han reaccionado positivamente, generando flexibilidad a algunas situaciones, con cambios en algunas instrucciones relativas a familias con progenitores en situación administrativa irregular con menores españoles. Aunque cabe subrayar que no ha sido un proceso generalizado y que son adaptaciones circunstanciales que no resuelven el problema de origen que vincula la situación regular al mercado laboral y a la existencia de un contrato de trabajo con determinadas condiciones.

12. Las dificultades de acceso al empadronamiento, y las situaciones de desempadronamiento que continúan dándose a día de hoy en numerosos municipios y siguen constituyendo una primera barrera que impide el acceso a los siguientes derechos y recursos, o que paraliza procesos de regularización o de cobro de prestaciones. Las dificultades de atención añadidas durante la pandemia, y después de la pandemia sigue constituyendo un freno estructura que afecta de manera grave a la inclusión social de las PSAI.

13. Las PSAI sufrían y han sufrido durante la pandemia una situación de extrema invisibilidad. No cuentan, no se hacen presentes, no se tiene un conocimiento sobre las circunstancias que viven a nivel social. Y en ocasiones cuando se les da visibilidad, ésta genera una mirada negativa hacia ellas, criminalizando su situación, reproduciendo bulos negativos, mostrándoles como culpables de su propia situación y de otras realidades sociales, lo que puede incrementar los posicionamientos racistas y xenófobos.

14. Las denegaciones de protección internacional generan muchas consecuencias para la persona y pérdidas múltiples para la sociedad. Desde el punto de vista más funcional, las denegaciones suponen una pérdida de fuerza productiva para la sociedad, de trabajadores para las empresas y de espacio de desarrollo y de ingresos para los trabajadores.

LOS IMPACTOS PARA CÁRITAS EN LA DIMENSIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y JURÍDICA

15. Se ha producido un incremento de las PSAI en los servicios de acogida de las Cáritas, lo que provoca que nuestra acción se enfrente al reto de cómo acompañar estas situaciones personales y familiares de especial vulnerabilidad y exclusión social: dado el número tan elevado de personas que llegan a nuestros servicios; la ausencia de fondos públicos para trabajar con ellas; la barrera infranqueable de la documentación que imposibilita el acceso a muchas ayuda o recursos; y la proyección temporal de medio y largo plazo en su itinerario.

Este incremento se ha debido entre otras circunstancias a la falta de atención generalizada, aunque han existido excepciones durante la pandemia, por parte

de los servicios sociales de las distintas administraciones. Aunque desde algunos servicios sociales se presta atención y se da cobertura a las PSAI, en la mayoría de los espacios el circuito de las administraciones públicas está cerrado para ellos.

Toda esta situación ha provocado que Cáritas haya sido y sea la referencia principal donde acudir en caso de necesidad de las PSAI.

16. Ha sido preciso y crucial para el acceso a muchos derechos, el acompañamiento en lo digital, para reducir la pérdida de oportunidades que genera la brecha digital.

17. En términos generales Cáritas no está pudiendo trabajar la dimensión psicosocial, por la falta de recursos propios y por la dificultad de acceso a recursos públicos y de otras entidades. En este sentido, nos enfrentamos al reto de cómo acompañar estas situaciones personales y familiares de especial vulnerabilidad y exclusión social, a las que se unen las vivencias traumáticas adquiridas y la alta precariedad de su realidad presente. Una realidad que resumida en 2 palabras se identifica con la inseguridad y el miedo

En un contexto de elevado número de personas que llegan a nuestros servicios; la ausencia de fondos públicos para trabajar con ellas; la barrera infranqueable de la documentación que imposibilita el acceso a cualquier tipo de ayuda o recursos; y la proyección temporal de medio y largo plazo en su itinerario.

18. Como respuesta a los requerimientos devenidos de las situaciones que ha provocado la crisis de la Covid-19, se ha intensificado el trabajo del servicio jurídico en las Cáritas y reforzado las competencias jurídicas de los agentes. Sin embargo, estos servicios siguen siendo insuficientes y en ocasiones se encuentran colapsados.

LOS APRENDIZAJES QUE PUEDEN AYUDAR A MEJORAR LA ACCIÓN

Organizamos la síntesis de los aprendizajes y de la probabilidad que en los próximos 2 o 3 años, puedan constituirse como palanca de cambio en dos vertientes en la acción de las administraciones públicas y en la acción social de Cáritas.

19. APRENDIZAJES A CONSOLIDAR Y PROYECTAR DESDE LA ADMINISTRACIÓN

No existen una confianza extendida en que algunas dinámicas desarrolladas durante la pandemia puedan ser determinantes como herramientas de cambio sobre la acción de las administraciones públicas.

Por tanto, no se valora como probable que se mantenga o se extienda la apertura de recursos públicos para las PSAI, como resultado de la visibilización de la realidad de estas personas

De igual manera no parece que sea probable que la capacidad observada por parte de la administración pública para cubrir las necesidades de los colectivos vulnerables (en tiempos de pandemia) se puedan extender a las PSAI.

Sin embargo, sí que se valora como importante y con mucha probabilidad de ser una medida eficaz, el tener en cuenta como el acceso a derechos, está muchas veces mediado por la atención del personal administrativo que atiende las solicitudes, y en cuya formación se olvida de la importancia de los derechos de la persona que acude.

Por lo que parece que una formación permanente en Derechos Humanos y PSAI podría facilitar la agilización de las respuestas administrativas. Esta formación debería tener en cuenta las diferencias en el acceso a derechos según su situación administrativa el acceso a derechos, lo que requerirá de formación afinada para la intervención.

También se valora la necesidad de realizar acciones formativas hacia los agentes de Cáritas para incrementar la comprensión, sensibilización y compromiso con este grupo humano con tantos derechos vulnerados.

Desde una mirada menos consensuada pero esperanzada, se plantea que la búsqueda de soluciones aplicadas durante la pandemia, ha mostrado como una apuesta decidida de la Administración puede encontrar maneras de ayudar a mejorar las condiciones de vida de las PSAI, y se valora como el hecho de que haya una voluntad política decidida puede generar marcos normativos notablemente más beneficiosos

20. APRENDIZAJES A CONSOLIDAR Y PROYECTAR DESDE EL ACOMPAÑAMIENTO DE CÁRITAS

Es necesario comenzar destacando dos aprendizajes que han concitado un alto grado de acuerdo en cuanto a la probabilidad de que sean herramientas de transformación sustanciales a futuro. Nos referimos a la activación del cuidado más allá de lo material: especialmente la acogida, la escucha y el apoyo emocional para evitar que las situaciones personales/familiares empeoren. Un aprendizaje primordial y que se señala como clave en la intervención social de las PSAI.

Junto a este, se valora altamente probable y necesario el hecho de que se mantenga y desarrolle el asesoramiento jurídico para el acceso a los derechos. Para lo cual se establece como necesario una formación de los agentes de primera línea y disponer de agentes especializados que puedan responder a esta necesidad.

El listado de aprendizajes que pueden ser relevantes se completa con:

Trabajar para que las PSAI puedan acceder a espacios formativos, más allá del objetivo de integración laboral, de forma que sirvan para generar redes de

apoyo. Con el cuidado de aclarar las expectativas en el proceso, partiendo de un reconocimiento de la formación previa y estudio de las posibilidades de homologación de títulos y priorizando los espacios de grupo y de ayuda mutua como espacios positivos que permiten aprender y compartir todo tipo de conocimiento, aprendizajes y vivencias.

Fomentar las redes de apoyo mutuo entre las PSAI, y las redes de apoyo heterogéneas que aporten capital social cuantificable, para añadir apoyo material al apoyo emocional. Con la mirada puesta en la activación de la comunidad, que más allá de las redes directas se conecten como espacios de apoyo local

Diseñar itinerarios de inserción laboral que sean pertinentes, ajustados temporalmente a las necesidades de las PSAI y que tengan una mirada al proceso de documentación de forma que no se pierdan oportunidades de inserción laboral.

Poner en valor la capacidad resiliencia y de mejora que tienen muchas de las PSAI, que les dota de capacidades y actitudes muy positivas para aprovechar las oportunidades que seamos capaces de generar desde el conjunto de la sociedad.

Incorporar a personal técnico especializado para trabajar interculturalidad y trabajo comunitario, al tiempo que dar formación a todos los agentes de Cáritas en trabajo comunitario, para avanzar hacia una dimensión comunitaria, especialmente necesaria para las PSAI.

Como conclusión extraída del proceso cabe señalar la apuesta unánime de que brindar una respuesta a esta realidad se necesita una integralidad de la respuesta desde las CCDD, y un posicionamiento claro de priorizar la atención a las PSAI. Una prioridad que precisa de la concentración de recursos humanos y económicos dispuestos para procesos de inclusión social largos.

LOS APRENDIZAJES PRIORIZADOS COMO PRESCRIPTORES DE LÍNEAS DE ACCIÓN

En el proceso de trabajo se identificaron 7 importantes aprendizajes que podían sugerir líneas de acción para el trabajo de Cáritas ante la realidad de las PSAI.

21. Los 4 aprendizajes que han sido resaltados y priorizados de los siete propuestos han sido por este orden:

1. Diseñar como acompañar a las PSAI, más allá de la crisis de la COVID-19, y desde el reconocimiento de que hasta el momento hacemos un acompañamiento paliativo, en el que durante mucho tiempo no tienen opciones de integración en el mercado laboral, de regularización administrativa y por tanto de alcanzar los derechos de ciudadanía.
2. Trabajar para influir sobre la voluntad política para que el marco jurídico se transforme de acuerdo a la realidad y necesidades de las PSAI.

3. Ser conscientes de la responsabilidad institucional que tenemos en Cáritas, al ser el principal referente (en ocasiones el único) de las PSAI en los procesos de apoyo y acompañamiento.
4. Trabajar las expectativas de las PSAI en su difícil proceso de integración social, potenciando la resiliencia de las personas acompañadas, y trabajar en el acompañamiento de los equipos que tienen que sostener una situación que está siendo muy difícil.

Los restantes aprendizajes que no han sido priorizados eran los relativos a:

- Aumentar la visibilización de la realidad de las PSAI al interior de las CCDD, para que puedan ser tomadas en cuenta como prioridad de nuestra acción social.
- Trabajar en red con la administración, con otras entidades de la acción social, y a nivel interno de Cáritas y la iglesia.
- Trabajar en la mejora de la norma que desprotege a los menores de edad en familias, a los menores de edad sin familia, y a los menores que salen del sistema de protección.

4. CÓMO ACOGEMOS E INTERVENIMOS EN CÁRITAS EN TIEMPOS DE CRISIS, DE RECUPERACIÓN Y DE BONANZA ECONÓMICA DE LA MANO DEL VOLUNTARIADO PRESENTE Y FUTURO

Aquí nos centramos en tres ejes: uno relacionado con la acogida de nuevas personas participantes y sobre el proceso de acompañamiento e intervención, un segundo en torno a nuestro voluntariado, su transformación durante la crisis sanitaria y los retos que plantea y, por último, atenderemos a cuestiones relacionadas con nuestras propias dinámicas internas.

I. ACOGIDA DE PARTICIPANTES EN CÁRITAS

1. ¿Nuevos participantes?

La transformación de la crisis sanitaria en una crisis también económica y social, hizo que nuevas personas se acercaran a las puertas de Cáritas. En este sentido, se considera que eran personas que previamente estaban en situación de inclusión social, pero era una inclusión precaria. Es decir que, aunque no necesitaran un acompañamiento, no se encontraban en una situación de plena inclusión ni, por tanto, tampoco tenían recursos suficientes para afrontar una situación que desestabilizase sus ingresos y/o su empleo. Entre estos perfiles están aquellas personas que se encontraban trabajando en hostelería, restauración o pequeño comercio, o en el sector de los cuidados.

La cuestión es si debemos repensar el trabajo de Cáritas dada su llegada, si debiera tenerse una planificación para cuando llega una crisis económica y estos nuevos perfiles se acercan a Cáritas, o si simplemente valorar si estos nuevos participantes generan un impacto suficiente como para replantear nuestro trabajo o generar un plan determinado para afrontar la atención en tiempos de crisis.

2. ¿Cómo satisfacer las necesidades básicas?

En aras de mantener la dignidad de la persona, y de seguir satisfaciendo sus necesidades básicas, se hace necesario, y casi indispensable, repensar el modo en que tales carencias son satisfechas. Hay que buscar modos alternativos de seguir acompañando en este sentido, asegurando la ruptura con acciones que pueden llevar a la estigmatización de los participantes.

Así, debemos dialogar y acordar qué acciones deben tomarse para caminar en esta línea de dignificación y mayor autonomía de los participantes.

3. ¿Cambió el canal de comunicación la forma de comunicarnos?

Si bien se reconoce que el teléfono se convirtió en canal indispensable para poder establecer una comunicación y acompañamiento eficaces durante el confinamiento, este canal se entiende como complementario y nunca sustitutorio de la atención presencial, en la que, desde la mera proximidad física hasta el componente no verbal de la conversación, ayuda a dar una atención más rica y personalizada.

Es bueno seguir usando este recurso, pero sin eliminar o limitar otros. Se hace precisa una reflexión que derive en acciones y/o recomendaciones concretas de cómo utilizar los nuevos canales comunicativos a nuestro favor, especialmente en épocas de crisis como esta, en las que aumenta la presión asistencial, pero también usándolas para reforzar y optimizar el trabajo de la mejor manera posible durante épocas de estabilidad o bonanza económica.

4. ¿Hace falta una formación diferente?

El confinamiento llevó a un despegue de la situación de digitalización de diferentes ámbitos, entre ellos, el educativo o la relación con la Administración. Este proceso supuso la pérdida de diferentes oportunidades –laborales, educativas y formativas, de acceso a ayudas y servicios públicos–, para las familias acompañadas por Cáritas.

Así, se ha visto la necesidad de desarrollar y profundizar en la formación en nuevas tecnologías, especialmente para los participantes. No obstante, el teletrabajo y el acompañamiento online también han dejado ver las carencias tecnológicas entre agentes contratados y voluntarios, donde también se precisa este tipo de formación.

En este sentido, desde las diócesanas se ha tratado de paliar el efecto nocivo de esta falta de acceso. Para ello se ha realizado trabajo administrativo con el objetivo de facilitar a las personas participantes la gestión y tramitación de ayudas de las Administraciones Públicas, tales como los fondos de solidaridad, ayudas de emergencia y el IMV. No obstante, el trabajo ha sido sobre todo en la tramitación de ayudas propias de Cáritas, y sigue habiendo una defensa del papel que debe tener en este caso la Administración, a la que no hay que suplir cuando no cumple con sus obligaciones de servicio a la ciudadanía. Por tanto, debe haber una labor de denuncia y de exigencia hacia los poderes públicos para que la atención digital no suprima una atención presencial que sigue siendo básica para muchas personas.

Se hace necesario concretar qué papel queremos adoptar en este proceso de digitalización y concretar qué formaciones son necesarias para poder aprovechar las nuevas tecnologías en favor de Cáritas y de las personas participantes.

5. ¿Esta crisis ha servido a la innovación en nuestra atención?

El confinamiento acarreó, como ya señalamos, un intenso proceso de digitalización. Además de esto, fue una oportunidad –y una obligación– en la búsqueda de formas alternativas e innovadoras de atender a las personas, porque las fórmulas que utilizábamos no siempre podían mantenerse tal y cual se hacía previamente. Así, algunas Cáritas aprovecharon para dar un impulso a iniciativas que ya estaban realizándose. Como ejemplo, podemos hablar de las tarjetas monedero en el derecho a la alimentación.

Por otro lado, en las Cáritas donde no había un impulso previo de estas otras alternativas, lo que se hizo fue un proceso de adaptación de las herramientas que existían, pero no un proceso de transformación.

Las preguntas que surgen están relacionadas con qué aprendizajes nos debemos quedar, y concretarlos, y ver cómo reforzarlos para mejorar dicha atención.

6. ¿Ha vuelto el asistencialismo?

Hay un acuerdo generalizado en diferenciar asistencia y asistencialismo, defendiendo que desde Cáritas asistimos, al igual que acompañamos, acogemos, etc. Dada la emergencia de determinadas situaciones, muchas veces se buscó la respuesta óptima y más rápida posible en ese momento.

Parece necesario abrir un debate sobre cómo y desde dónde se entiende que debe realizarse la atención desde Cáritas, y buscar un acuerdo que fortalezca a la Confederación en su quehacer, partiendo de las necesidades existentes y de la dignidad de las personas.

7. ¿Y el acompañamiento a los agentes?

De forma global, el voluntariado también ha estado acompañado, pero también acompañando a agentes contratados. A pesar de las dificultades encontradas para seguir con las actividades y de la necesidad de suprimir las tareas presenciales, que en el caso de la población de riesgo frente a la COVID (personas mayores o con patologías) significó no retomar el voluntariado una vez que se finalizó el confinamiento, el voluntariado ha seguido presente. Al respecto, los agentes contratados han continuado acompañándoles, pero también se han sentido acompañados por ellos.

A pesar de ello, sí que se ha notado un cierto desgaste en las personas que trabajan en Cáritas, que han tenido un gran extra de trabajo, sumado a la situación de tensión propia del contexto. Se ha puesto de manifiesto, por tanto, que tal vez no había una estructura ni un diseño para afrontar el cuidado de las personas contratadas en una situación de crisis que llega tan de repente como lo hizo esta.

Cabe preguntarse, por tanto, ¿cómo se podría mejorar el cuidado a los agentes en situaciones de crisis como esta?

8. ¿Están las personas realmente en el centro?

La coordinación entre los diferentes programas para ofrecer una atención integral a las personas atendidas desde Cáritas es un proceso iniciado, pero al que aún le falta mucho desarrollo, más comunicación entre programas, y más recursos para articular la satisfacción de las distintas necesidades de las personas y familias.

Es importante realizar una intervención multidisciplinar, teniendo en cuenta todas las posibilidades y capacidades de las personas, concretando cómo queremos que esta sea, desde dónde, etc.

9. ¿Es la tecnología una aliada?

La crisis de la COVID ha sido un acicate para mejorar la capacidad de los agentes en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. La cuestión ahora, pues, está centrada en dialogar sobre los beneficios que han traído, qué aprendizajes podemos obtener y qué podemos implementar en nuestra acción cotidiana a partir de ahora.

II. VOLUNTARIADO

1. ¿Nuevas dinámicas para un nuevo voluntariado?

Hay un acuerdo generalizado en que la incorporación y mantenimiento de un perfil de voluntariado joven pasan por repensar las dinámicas de trabajo y funcionamiento de Cáritas con el propio voluntariado. Las estrategias seguidas con el voluntariado con un perfil de más edad no siempre son válidas para otros perfiles. Así, la renovación del voluntariado, no vista desde la sustitución, sino desde la complementariedad y el relevo generacional, pasa por un proceso de apertura, aprendizaje y adaptación a las dinámicas, lenguajes, formas comunicativas, conocimientos e ideas de la juventud.

Sin embargo, también se apunta que es un tipo de voluntariado más puntual e inestable, con mayor dificultad para el compromiso derivada, muchas veces, de su propia inestabilidad vital.

Desde la apertura hacia la juventud podrían buscarse alianzas con otras entidades, como Delegaciones de Juventud, servicios de voluntariado de Universidades y otros centros educativos, asociaciones de jóvenes, y otros lugares en los que ellos y ellas estén, acercarnos.

Esto hace que, aunque haya habido un acercamiento de la juventud hacia las parroquias y hacia Cáritas, este haya sido muy coyuntural y puntual. La pregunta

es, ¿cómo podemos hacer para mantener a ese voluntariado joven? ¿Queremos atraer a este voluntariado? ¿Cómo podríamos hacerlo?

2. ¿Puede recuperar el voluntariado mayor la presencialidad?

Esta duda va en un doble sentido: ¿pueden las personas voluntarias volver en condiciones de seguridad y quieren volver? y, de otro lado, ¿les estamos dejando volver, o estamos protegiéndoles en exceso decidiendo desde Cáritas si pueden o no hacerlo?

No solo cuesta por temas sanitarios, sino también por el tiempo que han pasado sin realizar estas labores, que puede hacer que cueste retomarlas una vez desacostumbrados a ellas.

En cuanto a las personas que finalizan su proceso de voluntariado, sea por uno u otro motivo, es importante despedirles desde el cariño, el agradecimiento y el reconocimiento a su labor. Pero, ¿cómo hacerlo?

3. ¿Aplicación de nuevas tecnologías?

Como ya hemos señalado, las tecnologías de la comunicación han tenido un fuerte impulso durante el confinamiento y parece que algunas de las dinámicas que nos facilitan van a seguir presentes. Así, una de las dudas está en si deberíamos ofrecer formación digital al voluntariado. Cabe esperar que el voluntariado joven no necesite este extra, aunque también deberían poder acercarse a ello si lo necesitan o si lo desean.

Obviamente, esta actividad no debería ser obligatoria ni condicionar las actividades y la posibilidad de iniciar o continuar el voluntariado.

III. TRABAJO INTERNO

1. ¿Caminamos hacia el fin de asistencialismo?

Es considerado de mucha importancia el seguir trabajando en la transformación de nuestras prácticas para alejarnos de la idea de asistencialismo a la que, en cierto modo, nos devolvió la pandemia y que podría pasar con la llegada de nuevas crisis. Debemos seguir trabajando, como Confederación, en dar cobertura a las necesidades básicas dignificando a las personas y generando alternativas y procesos que sean participativos y generen mayor autonomía para las personas participantes.

Todo esto sin perjuicio del resto del trabajo: incidencia política, análisis rigurosos, transformación social, sensibilización y llamada al compromiso social, etc.

La pregunta es cuáles son los primeros pasos que podemos dar para iniciar este camino.

2. ¿Ha sido positiva la participación virtual?

En general, sí. Ha demostrado la gran capacidad de adaptación de los agentes y ha permitido realizar actividades, formaciones, reuniones y encuentros que, de otro modo, no hubieran sido posible. Se reitera, sin embargo, una vez más, la idea de que no debe sustituir a lo presencial por los beneficios “extracurriculares” que trae consigo el verse: compartir tiempo, conversaciones, risas, ponerse al día y, en definitiva, tejer una red más sólida.

Al mismo tiempo, por reducción de costes en tiempo y recursos, se considera que debe seguir siendo posible, por todas las posibilidades que ofrece.

Dada la valoración que se hace, ¿con qué debemos quedarnos y qué hemos de reforzar de cara a este tipo de participación?

3. ¿Se ha reforzado el trabajo como Confederación?

Estas mismas tecnologías, como decimos, han traído nuevas dinámicas laborales que se deben aprovechar para tejer una red más fuerte, para compartir recursos e ideas y tener una comunicación más fluida que permita el conocimiento de iniciativas que están ocurriendo en la Confederación y que podrían ser replicables en otras diócesis.

Es necesario buscar maneras concretas de seguir profundizando en estos aspectos para integrar las nuevas tecnologías y lo digital a nuestros procesos de trabajo. Por ejemplo, sería necesaria formación específica en ciertas aplicaciones, adquirir equipos informáticos actualizados, siempre buscando la eficiencia, el ahorro y aumentar nuestro alcance.

4. ¿Dónde quedan los cuidados?

Es importante, así mismo, tejer una red de cuidados entre todos los agentes de Cáritas de forma vertical, esto es, no cuidando desde arriba hacia abajo, sino cuidándonos entre todos y en todas direcciones para que ese cuidado llegue desde la persona que detenta mayor responsabilidad, hasta el técnico con menos experiencia y tiempo en Cáritas, o el voluntario que acaba de llegar.

Hemos visto durante este tiempo la necesidad del apoyo emocional, como una expresión de ese cuidado. Una mayor fluidez comunicativa podría ayudarnos a mejorar esta tarea.

En este sentido, hay que pensar medidas confederales concretas que sirvan para seguir trabajando en cómo implementar una cultura del cuidado mutuo en Cáritas a todos los niveles.

5. ¿Y la salud mental?

En realidad, el punto anterior y este estarían relacionados. La salud mental es un tema en boga, y es importante que se incluya dentro del cuidado, propio y hacia las demás.

Se ve factible que desde Cáritas se continúe un camino que ya se ha emprendido: el de prestar una mayor atención a la salud mental. Del lado de las personas participantes, debemos conocer nuestras limitaciones, en el sentido de que no siempre tenemos personal especializado en la materia, pero sí podemos incluir este aspecto como uno más a tener en cuenta al poner a la persona en el centro de nuestra intervención.

Por otro lado, la labor de Cáritas también estaría encaminada a visibilizar la existencia de la ausencia de salud mental, a sensibilizar a la población acerca de las causas y consecuencias de la falta de salud mental, y a hacer una labor de incidencia destinada a lograr que todo el mundo pueda trabajar para mejorar su salud mental, especialmente cuando más dañada está y menos herramientas se tienen para salir adelante.

Lo que hay que pensar es cómo hacerlo, desde dónde y con qué estrategias vamos a poner el foco en este tema particular, y hacia qué grupos dentro de la Confederación: ¿sólo participantes, dadas sus condiciones de vida? ¿Los voluntarios y trabajadores, que lidian con esas situaciones y que pueden verse afectados por ellas? ¿Todas las personas? ¿Se trata también de un acto de incidencia política? ¿Hay detrás una tarea de sensibilización?

Tenemos claro que queremos seguir ahondando en esta línea, pero debemos pensar cuáles queremos que sean, como Confederación, los primeros pasos concretos.

5. LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA IMPRESCINDIBLE PARA NUESTRA MISIÓN

1. La actual situación de financiación de Cáritas:

Como punto de partida y diagnóstico inicial, hay un consenso mayoritario de que antes del impacto del COVID-19, Cáritas Española disponía de liquidez suficiente para responder a la Acción Social. Durante la crisis sanitaria, coinciden, en que se ha incrementado la solidaridad por la emergencia sobrevenida y, por tanto, un aumento de los ingresos. Aunque hay un reconocimiento del incremento de las donaciones, prioritariamente de carácter económico, también aumentaron las donaciones en especie, pero en menor medida. Son las aportaciones privadas individuales y las que proceden de las campañas de sensibilización las que más se han visto afectada tras el momento álgido de la pandemia. No obstante, es un hecho que se venía produciendo con anterioridad a la crisis sanitaria, aunque se ha observado sobre todo a partir de 2021.

De ahí, que hay un amplio consenso con la afirmación de que se observa una caída de los ingresos que afecta a la Acción Social de Cáritas, especialmente en el ámbito de la Cooperación Internacional, sosteniéndose con fondos existentes. Por otro lado, los menos, señalan que las Caritas Diocesanas no disponían de ingresos para abordar la emergencia sanitaria. Hay consciencia de que hay que buscar nuevas formas de captar recursos y afianzar la colaboración de los donantes, especialmente en los territorios.

Dentro de las matizaciones, indican que las donaciones se realizan más bien de forma condicionada, obligando a destinar los fondos a los proyectos asignados, sin permitir ciertos ajustes en la distribución de los ingresos para todas las actuaciones de Cáritas. El donante suele escoger la ayuda de proximidad, más cercana a las necesidades sentidas en la comunidad en la que reside y con la que interactúa.

2. La reorientación del gasto ante la respuesta de la Administración Pública

Ante esta situación se muestran una serie de problemas que han afectado y afectan a la capacidad de financiación de la Acción Social de Cáritas, evidenciándose aún más durante la crisis sanitaria COVID-19, tanto a nivel interno como externo de la organización.

Hay un alto consenso en que hubo que aumentar los gastos ante la necesidad de aumentar servicios y ayudas durante la crisis sanitaria sobre todo en temas básicos de subsistencia como alimentación, suministros del hogar o ayudas de estudios para los menores, sobre todo en las familias más vulnerables.

En línea con lo anterior hay un reconocimiento muy amplio de que no ha habido suficientes recursos desde las AAPP ni de fuente privadas para cubrir, sobre todo, los gastos asociados al acceso a servicios implementados de forma on-line, asumiéndose, en muchos casos, desde Cáritas dichos costes e implicando la reorientación del gasto. Se ha producido un esfuerzo económico en la adquisición de equipos informáticos para que las familias pudiesen acceder a las prestaciones públicas, siendo la brecha digital un elemento más a considerar en la gestión de los fondos.

Otro problema que ha afectado a la capacidad financiera ha sido la reducción y recortes públicos, propiciados por las diferentes Administraciones, en áreas muy sensibles relacionadas con el mantenimiento de unas condiciones de vida dignas para las personas participantes de Cáritas, tales como formación y el empleo, las residencias de mayores, etc. El cambio, también, del destino final de las convocatorias públicas de subvenciones, o la modificación de prestaciones, ha afectado a la reorientación de los fondos.

El condicionamiento de las ayudas al tipo de beneficiarios/as desde las Administraciones públicas complican las posibles respuestas de Cáritas ante las demandas sociales, poniendo el ejemplo de las personas en situación irregular, que no son destinatarias de las prestaciones sociales públicas. Por tanto, las adaptaciones de las Administraciones Públicas han sido insuficientes y obstaculizadoras ante las exigencias de la emergencia social y sanitaria, sobre todo en el ámbito estatal. A ello se añade, la lentitud y burocratización de las respuestas públicas, obligando a derivar fondos para ayudar a las familias y personas que aún no disfrutaba de una protección económica y social, como por ejemplo ha sucedido con el Ingreso Mínimo Vital.

También hay un consenso mayor en que las Cáritas Diocesanas han facilitado una coordinación más fluida con las Administraciones Públicas, reconociendo, también, que estas han logrado destinar recursos a las zonas rurales y a las personas con mayores dificultades de acceso a los servicios y recursos públicos.

Se confirma, en este sentido, el escaso financiamiento de las Administraciones públicas a necesidades de emergencia social, aunque también se reconoce que esta crisis ha comportado situaciones imprevistas para las que no se estaba suficientemente preparados.

3. El Efecto en la Acción Social de Cáritas

En áreas más afectadas:

Como ya se ha comentado, ha sido, precisamente, la Cooperación Internacional una de las áreas de intervención de Cáritas más afectadas, cuyas ayudas se han reducido bastante y que requiere una mayor atención. En general, no todos, comparten que algunas de sus partidas se han tenido que desviar para afrontar las emergencias de la crisis sanitaria.

En la dificultad de captar fondos:

El incremento de las donaciones en especie es importante, pero no son totalmente acordes a la Acción Social de Cáritas, planteándose la necesidad de una revisión de los criterios de aceptación y gestión. La gestión es compleja y costosa.

Se añade que la gestión de las subvenciones nuevas es compleja a nivel territorial, teniendo que asumir cambios rápidos para optar a dichos fondos.

Con una mirada más dividida, se observa el aumento de la derivación de recursos desde otros programas de Cáritas hacia las situaciones de emergencia social, que se ha podido cubrir por los ingresos aportados por los donantes, compensando la capacidad de financiación de Cáritas. Están más de acuerdo en que ha sido insuficiente la previsión de fondos para la situación de crisis sanitaria.

Se refleja, por otro lado, un cierto consenso en la importancia de ampliar la diversidad de donantes. Los cambios en la forma de proceder durante la pandemia, ha requerido hacer uso de la banca on-line, no teniendo todos los donantes la capacidad de aportar por este medio. Se cita a las personas mayores como un perfil de donantes con dificultades por insuficientes competencias digitales como por causas naturales, como el fallecimiento. Aunque, al mismo tiempo, se reconoce que ha ido cambiando el perfil de los donantes, incorporándose otros tipos de organizaciones privadas con y sin fines de lucro.

Por otro lado, destacan cierto consenso con el rol de los medios de comunicación y su influencia en el fenómeno social de la solidaridad, afectando en este caso a los ingresos de Cáritas y su capacidad de financiación.

Por tanto, hay un consenso mayoritario, que refuerza la visión anterior de que la situación de crisis sanitaria ha marcado una serie de reajustes y adaptaciones rápidas, incrementando el gasto interno, incluso cambiando algunos enfoques de actuación de Cáritas, como volver a un carácter más asistencial de la ayuda, por la llegada de demandas más básicas y materiales. La caída de ingresos también se ha visto influida por la reducción de las aportaciones, con el aumento de donantes puntuales que no permiten disponer de una base estable de financiación. Al respecto, se tuvieron que tomar decisiones rápidas sin una evaluación pertinente y obligando a captar fondos de otras entidades internas y externas a Cáritas Española.

4. Aprendizajes para mejorar la capacidad financiera de Cáritas:

Considerando los principales retos que ha significado este período, se extraen una serie de aprendizajes, en orden al consenso generado, para abordar la gestión y la capacidad financiera de Cáritas para los próximos años:

1. La reorientación de Cáritas hacia un modelo de financiación sostenible y su capacidad de transformación, requieren de una mirada innovadora de los procesos de captación de fondos, introduciendo la digitalización, reforzado por estar siendo una medida que ya se ha iniciado.

2. El refuerzo de la planificación estratégica ha sido y es fundamental para prevenir situaciones sobrevenidas, como la actual. Se plantea, como medida concreta, disponer de protocolos de carácter preventivo, que facilite la gestión de los fondos en momentos de crisis de forma más rápida y con adaptaciones menos forzadas.

3. Es preciso mejorar la evaluación interna de la gestión de los fondos para que estos sean más coherentes a las necesidades sociales de cada momento y a los procesos que conllevan. Por tanto, es clave el control de los gastos, la eliminación de costes innecesarios y la potenciación de los gastos pertinentes. Habría que reflexionar, en este sentido, sobre los criterios de distribución de los recursos entre los programas y proyectos actuales y futuros.

4. Otro aprendizaje a incorporar es el refuerzo de la capacidad rápida de reorientación de los fondos en el territorio y reflexionar sobre la centralización de la gestión, especialmente en las zonas rurales, que son la que suelen encontrar más dificultades de acceso a los recursos.

5. El modelo de organización surgido de este período, es un modelo que ha aportado una serie de reflexiones a tener en cuenta. La modalidad del trabajo on-line ha permitido respuestas más rápidas ante situaciones nuevas. Habría que evaluar su capacidad para reducir costes y mejorar la capacidad financiera.

6. La previsión simulada de la inversión en personal ante este tipo de situaciones es otro aprendizaje clave, le cual podría mejorar la capacidad de la gestión financiera de Cáritas Española. Incluso, se menciona, más que como un incremento de inversión, como un elemento de reorganización alternativo.

7. Otro aspecto importante es favorecer la agilidad en la toma de decisiones, revisando aquellos procedimientos burocráticos que limitan las respuestas rápidas en momentos críticos o en la actual Acción Social de Cáritas.

8. De forma complementaria se señala la posibilidad de reforzar la infraestructura actual, con equipamiento tecnológico, más acorde a la realidad social de cada momento y con una mejora de las exigencias logísticas que conllevan.

9. En cuanto a la captación de los fondos, es importante la coordinación fluida con las Administraciones Públicas y con las mismas Cáritas, que facilite conocer con antelación las posibles condiciones y modificaciones que se exigen para optar a los fondos públicos. Al mismo tiempo, esta coordinación ha de ser realista con la disponibilidad de fondos en los territorios (europeos, estatales,

autónomos, locales, proyectando la capacidad de ejecución sostenible de la acción social de Cáritas, tanto dentro como fuera de España.

10. Respecto a cómo mejorar la comunicación de la transparencia financiera de Cáritas, lo más prioritario es acercarnos a la comunidad, a la sociedad, contando lo que hacemos y cómo lo gestionamos, favoreciendo una imagen transparente y creíble de Cáritas, que ayude a mantener una base financiera sólida. Se añade mejorar la fluidez y coherencia de la comunicación, tanto hacia las Cáritas Diocesanas como hacia las instituciones públicas y privadas, apelando a un único mensaje en el territorio, y con un posicionamiento claro respecto a las contraprestaciones pertinentes para la Acción Social de Cáritas.

11. Por tanto, es necesario diversificar fuentes de financiación pública y privada, ampliando la presencia en los medios o cualquier otra estrategia que amplíen la base de donantes de diferentes perfiles, especialmente las empresas, cuidando la dependencia de los mismos. La estrategia de captación de fondos con las empresas debe conseguir una colaboración menos puntual y más integral. La apelación constante a la responsabilidad social corporativa es una herramienta muy actual para una colaboración más duradera.