INFORME DE IMPACTO DE LA COVID19 EN LA PERIFERIA SOCIAL DE MADRID

INFORME GENERAL

DISTRITO DE USERA

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN Pg. 3

II. CONTEXTUALIZACIÓN Pg. 4

III. DIAGNÓSTICO Pg. 6

IV. LA ACTUACIÓN COMUNITARIA Pg. 15

V. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL Pg. 25

VI. LA COORDINACIÓN CON OTROS RECUESOS Y ENTIDADES Pg. 28

VII. PROPUESTAS Y DEMANDAS Pg. 29

I. PRESENTACIÓN

El Observatorio de la exclusión social y los procesos de inclusión en la Comunidad de Madrid (OEISM), en colaboración con profesorado de la Universidad Carlos III de Madrid, ha llevado a cabo una consulta en los distritos de Vallecas, Usera y Villaverde de Madrid para conocer las necesidades y dificultades a las que se enfrentan las familias residentes en estos distritos tras la declaración de estado de alarma y confinamiento para la gestión de la pandemia de coronavirus.

Este **Informe sobre la crisis social sobrevenida por la pandemia Covid-19 en Usera**, ha sido elaborado a partir la información remitida por 17 entidades y recursos sociales entre el 4 y el 21 de mayo de 2020, a las que se ha pedido además una valoración de su propia actuación y la de las instituciones públicas ante la crisis económica y social sobrevenidas.

En el **informe** ha quedado recogida la pluralidad de miradas de las entidades y recursos sociales que han respondido al cuestionario enviado por el Observatorio y toda la información ha sido devuelta para su validación antes de la redacción del documento final.

Queremos por tanto expresar aquí nuestro agradecimiento, por su tiempo y experiencia compartida a:

ASOCIACIÓN ICEAS, COOPERATIVA ACAIS (SERVICIO DE EDUCACIÓN SOCIAL Y PREVENCIÓN DE USERA), ALUCINOS-LA SALLE, ASOCIACIÓN VECINAL BARRIO DE MOSCARDÓ, ASOCIACIÓN VECINAL BARRIO DE ZOFÍO, ASOCIACIÓN VECINAL MESETA DE ORCASITAS, AMPA CEIP REPÚBLICA DE BRASIL, CÁRITAS ZOFÍO, ESCUELA INFANTIL ZOFÍO, CEIP REPÚBLICA VENEZUELA, IES PRADOLONGO, RED VECINAL DE ORCASUR, RED VECINAL DE SAN FERMÍN, RED VECINAL DE ALMENDARLES –PRADOLONGO, PARROQUIA DE SAN FERMÍN, EL DESVÁN SOCIAL COOPERATIVA y ASAMBLEA PAH DE USERA Y VILLAVERDE.

II. CONTEXTUALIZACIÓN

La **pandemia de Covid-19**, que el 14 de marzo de 2020 provocó en España la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de **crisis sanitaria**, ha tenido como inmediata consecuencia el aumento de las situaciones de carencia en Madrid y un incremento en la demanda de atención social a los centros de Servicios Sociales municipales.

En todos los barrios han surgido en estos meses de confinamiento numerosas redes vecinales y grupos de voluntariado coordinados con las entidades vecinales, y en relación con los recursos sociales municipales, han prestado asistencia y bienes de primera necesidad a familias y personas que anteriormente nunca habían sido demandantes de ayuda.

La actuación de estas entidades, recursos y redes se ha realizado en una situación de extraordinaria gravedad y en un contexto de muy difícil intervención. Estamos ante una crisis social que ha surgido de forma inmediata, contundente e inesperada, dado que nadie había podido anticiparse a una situación similar, pero las entidades y redes sociales vecinales han ofrecido una respuesta ágil y rápida desde el mismo inicio de la emergencia. Por ello, sus aportaciones, surgidas desde la experiencia directa de haber podido ver y tocar los problemas de la gente, son la mejor fuente de información para el análisis del impacto social de la pandemia sanitaria.

Estas mareas de solidaridad revelan, por un lado, la fortaleza de la organización ciudadana y, por otro, la insuficiencia de estructuras y recursos públicos de protección social para dar respuesta a la **crisis social sobrevenida tras la paralización de la economía y el consiguiente incremento del desempleo y la pobreza**.

Se va a exponer en los siguientes apartados lo que estos grupos sociales han podido comprobar sobre esta desconocida e inédita situación de crisis social.

Un referido a la problemática en que han actuado, en el que queda constatada la visión que han realizado de la problemática que "les ha caído encima". Es su **diagnóstica de la crisis social**. Para ello se van a exponer las constataciones que han realizado de las problemáticas detectadas; y, a continuación, de los elementos que les permiten percibir la proyección de futuro que estas problemáticas plantean, si se van a incrementar las necesidades y demandas sociales a medio largo plazo, una vez que finalice la emergencia sanitaria.

Y a continuación un apartado dedicado a **la actuación de estos grupos sociales** ante esas problemáticas. Y esa actuación se expone según las distintas problemáticas en que han actuado. Y en cada una de esas problemáticas se exponen los tres aspectos de Actuación, Dificultades, Modificación de la intervención: en primer lugar, cuáles han sido las actividades que han realizado; en segundo lugar, las dificultades encontradas para ello en esta complicada situación para dar respuesta a las necesidades y demandas atendidas; y, en tercer lugar, lo que todo ello ha supuesto de modificación de lo que es su modo habitual de intervención.

No sin advertir que ya en el propio diagnóstico se percibe lo que ha supuesto la actuación y lo que esta situación ha implicado y complicado para la actuación de estos grupos sociales. Es decir, lo que es su razón de ser y lo que han intentado se ha podido ir percibiendo en los propios problemas y necesidades que ha enfrentado, así como las dificultades que han tenido.

Los dos siguientes apartados están dedicados a **la valoración de esos grupos sociales de las relaciones de coordinación** que se han dado con las Instituciones Públicas, los Servicios Sociales, así como a otros recursos de su entorno.

Y el último apartado se refiere a las **propuestas y demandas** que se dirigen a la Comunidad de Madrid, al Ayuntamiento y a la Junta de Distrito para hacer frente a esta emergencia social.

III. DIAGNÓSTICO

Una cuestión clave en el diagnóstico de la crisis social derivada de la pandemia sanitaria es su multidimensionalidad. Se trata de una auténtica crisis social y, por ello, de múltiples aspectos que, como hechos sociales que son, están interconectados. Pero también se ha ido desvelando de si se trata de una situación transitoria y si, por muy grave que sea, es puntual y circunscrita al proceso sanitario ante el Covid-19, o si se trata de una crisis social que va a permanecer y cuyos efectos pueden tener carácter de permanencia.

Desde las entidades sociales hay una respuesta contundente: a medio y largo plazo, se van a incrementar unos problemas sociales muy graves una vez que finalice la emergencia sanitaria. Y lo importante de su previsión no está en la sola convicción, sino en lo que han desvelado de la concatenación de causas que lleva a ese aumento o, al menos, permanencia de las mismas.

I.- PROBLEMÁTICAS DETECTADAS A RAÍZ DE LA CRISIS. Causas, factores y efectos

1.- NECESIDADES BÁSICAS

La primera y más agobiante necesidad es la que ha hecho referencia a las Necesidades Básicas. Es lo que de forma destacada se ha hecho patente y constatado por todos los grupos que han actuado sin excepción.

1.1.- Las necesidades básicas a las que han tenido que responder en Usera han sido fundamentalmente de **alimentación (productos perecederos y no perecederos), alimentación infantil, productos de higiene infantil y productos de limpieza e higiene** básicos.

- Se ha calificado como aluvión de demandas las que se recibieron, de la noche a la mañana, debido a que muchas familias se encontraron sin ningún ingreso, por estar afectadas por un ERTE y a la espera de cobro, o en situación de desempleo sin derecho a prestación.

- Por otra parte, otro elemento muy destacado por todos ha sido el cierre de los colegios y, por tanto, del comedor escolar. Esto ha afectado en mayor medida a las familias vulnerables y en situación de pobreza severa para las que este recurso era indispensable para mantenimiento del bienestar y la salud de sus hijos.

1.2.- Ha habido, pues una **gran caída de ingresos** que ha obligado a muchas familias a acudir a los Servicios Sociales, y a las entidades y redes vecinales para solicitar ingresos económicos por diversos motivos:

- Personas que declaran no tener recursos económicos suficientes para afrontar la compra de alimentos y productos básicos para su subsistencia (específicos para niños/as y bebés, higiene, limpieza, protección, material escolar, material y recursos telemáticos para seguir los programas curriculares, etc.)

- Personas que declaran no tener recursos económicos suficientes para afrontar las deudas contraídas, o afrontar (alquiler, gas, electricidad…);
- Carecen de ingresos por estar en desempleo y no han solicitado aún la RMI;
- No cumplen los requisitos para acceder a las prestaciones y ayudas sociales;
- Carecen de ahorros y están tardando mucho en recibir la prestación o el ingreso del ERTE
- Otras demandas atendidas han sido las gestiones relativas a ERTES e información sobre subsidios, prestaciones económicas y suministros.

1.3.- En el ámbito de la **vivienda**

- Ha destacado el problema que la carencia de ingresos ha producido en el pago de alquileres formales, incluso tratándose de alquileres informales. Hay personas que declaran no tener ingresos para hacer frente el pago de su hipoteca.

- Y, ante ello, los Servicios Sociales han tenido pocos mecanismos legales para paliar las situaciones de impago de alquiler (más allá de la intermediación y garantía de un alojamiento de emergencia puntual).

- Además, la mayoría de los trámites precisan informes y solicitudes que se presentan de manera presencial y las evaluaciones suelen tardar más de un mes en resolverse. Por lo que no han sido efectivos.

1.4.- Hay que destacar de forma muy notable aquí está existiendo un bucle que retroalimenta entre sí estos tres elementos de modo que uno agudiza los efectos en otro. Los efectos de la quiebra en ingresos por causa de las diversas formas de empleo, de las dificultades que en vez de disminuir han aumentado en la tramitación de prestaciones, y del déficit de recursos en servicios públicos, provocan un efecto en cascada.

2.- NECESIDADES REFERIDAS A LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL

Además de la problemática ya referida de las diversas formas de pérdida del empleo, se han destacado otros aspectos importantes.

2.1.- Ha habido un aumento de la demanda de orientación e intermediación laboral, y la atención de las entidades sociales se ha centrado en:

- Elaboración o mejora de los CV para reorientar la búsqueda activa de empleo,
- Ayuda para realizar inscripciones en portales de empleo y auto-candidatura a nuevas ofertas de empleo,
- Otras gestiones telemáticas (renovación de la demanda de empleo, clave permanente, petición de cita...)
- Información sobre qué es un ERTE, gestiones, trámites, estado de solicitudes, fechas de pago etc. ayudas y prestaciones del SEPE y los SS y derivación.
- Asesoramiento y orientación jurídica en materia de derechos laborales, contratación, despido, suspensiones temporales, prestaciones, etc.

2.2.- En el caso de las personas con las que ya se venía trabajando desde los proyectos de formación y empleo, las entidades han detectado:

- Un aumento de los sentimientos de temor e incertidumbre, al no saber cuándo podría reanudar su proceso de BAE o las acciones formativas ya iniciadas.
- Ansiedad por el cambio en la rutina en el itinerario ya iniciado.

Hay que tener presente que todo esto retroalimenta el bucle antes referido, pues muchos de esos aspectos se entrecruzan con los trámites y prestaciones, además de que en otros aspectos eran soporte de posibilidades de ingreso, y de salidas laborales que han quedado cortadas.

3.- LA BRECHA EDUCATIVA

3.1.- Las primeras demandas hacia las entidades sociales y los centros escolares fueron de equipos informáticos y material escolar (cubiertas solo en parte a través de donaciones) para que los menores pudieran dar continuidad a su actividad académica de manera no presencial.

- Muchos menores, al no disponer de ordenador ni tabletas, tenían que desarrollar las tareas escolares a través del teléfono móvil, pero al no tener datos o acceso a internet o wifi, esto ha sido muy difícil y se han quedado atrás.

- También se carecían de materiales para la tele-educación: acceso a red, dispositivos operativos, adaptados y conectados

- Muchos alumnos han tenido dificultades de comprensión de los nuevos contenidos que ha avanzado el profesorado o imposibilidad de acceso a las plataformas educativas y a la comunicación con los docentes.

- Lo que plantea que la brecha educativa ya existente toma una nueva dimensión. Lo que hace más urgente aún disponer de mayores recursos para hacerla frente.

3.2.- En algunos casos, los programas de apoyo escolar de las entidades y recursos sociales se han interrumpido (o se han mantenido de forma precaria y a distancia) y muchos menores no cuentan con recursos ni apoyo en su casa para el seguimiento de las clases online (ordenador con conexión a internet, impresora o dinero para acudir a la papelería a imprimir las tareas escolares para hacerlas y mandarlas al colegio…).

3.3.- El largo periodo sin clases presenciales y la distancia de compañeros y profesorado han tenido como efecto entre los menores un aumento de la desmotivación hacia el aprendizaje y los problemas de tipo económico de sus familias han incidido de manera negativa en su rendimiento y progreso académico.

3.4.- Como resultado, la interrupción de las clases, en todas las etapas educativas y a mitad de curso escolar, ha incidido de manera negativa en los menores:

- Menores que en unos casos se encontraban con necesidades educativas especiales (dislexia, TDA, TDAH, etc.), sobre todo para menores con algún tipo de trastorno (con solicitud de juguetes o materiales educativos) que necesitan materiales de respiro durante el confinamiento;
- En otros casos tienen mayores dificultades socioeconómicas y familiares: como la falta de recursos tecnológicos para el seguimiento de las tareas de estudio; también para el conocimiento y el manejo de la escasa tecnología a su alcance; y, de forma muy singular, con la desmotivación de las familias que ya antes del cierre dependían de los profesores para que los escolares hicieran las tareas, lo que se ha agravado en esta situación.

4.- FAMILIA E INFANCIA

Además de las demandas recibidas de necesidades básicas ya anteriormente descritas, también se han detectado en el ámbito familiar otras situaciones, como:

4.1.- Problemas de carácter psicológico y emocional y de convivencia en el ámbito familiar (dificultades de comunicación, reparto de tareas y establecimiento de normas y límites y violencia).

4.2.- Además de los problemas vinculados al ámbito de la educación (brecha digital y descenso del rendimiento escolar), ya citados, muchos menores no están recibiendo una alimentación equilibrada y tienen otras necesidades de tipo emocional y afectivo; expresan sentimientos de miedo, tristeza e ira.

4.3.- A muchos menores con TDHA y con otro tipo de trastornos de conducta les ha afectado en mayor medida la situación de crisis sanitaria y el confinamiento y no han recibido ningún tipo de ayuda especializada.

4.4.- Otros problemas que se han detectado han sido la pérdida de hábitos saludables y de orden en sus horarios (se acuestan y se levantan más tarde, dejan de hacer ejercicio o actividad física, comen a deshoras, etc.), las dificultades en la convivencia familiar (conflictos y demandas de los/as menores que sienten que no están siendo escuchadas) y la escasez de recursos de ocio saludable para poder hacer desde casa

5.- MUJER

Aunque la desigualdad de género ya era un tema sobre el que muchas entidades y recursos de Usera venían trabajando, la crisis sanitaria, social y económica ha puesto de manifiesto la mayor exigencia y responsabilidad que recae sobre las mujeres en el sostenimiento económico del hogar y de la familia (son ellas las que buscan y acuden a los espacios de ayuda) y el cuidado y atención de los menores y mayores dependientes.

Por ello, no es suficiente con entender la problemática de la mujer quedando en lo que ha sucedido en las familias, aunque esté estrechamente relacionado. Las mujeres se han visto particularmente afectadas por este periodo de confinamiento y las necesidades detectadas se refieren a:

5.1.- La sobrecarga de trabajo por su rol de cuidadora (de familiares y del hogar), la responsabilidad no compartida en la educación de los hijos y la imposibilidad de conciliación (que incide en mayor medida en las familias monomarentales).

5.2.- Además, se ha detectado un aumento de la violencia contra las mujeres en el periodo de confinamiento.

5.3.- Muchas mujeres activas están empleadas mayoritariamente en puestos de trabajo muy precarios y de baja cualificación, fundamentalmente en el sector de la limpieza y cuidado de personas y a menudo sin contrato, por lo que cuando han perdido el empleo no han podido acceder a una prestación ni a un subsidio.

5.4.- Muchas de las mujeres empleadas en el servicio doméstico y el cuidado de personas mayores cesaron su actividad durante el estado de alarma y, en muchos casos, no prevén la vuelta al trabajo, por lo que serán de nuevo demandantes de los servicios de orientación laboral y protección social.

5.5.- Para muchas mujeres, la situación de alarma ha supuesto una interrupción repentina de sus procesos de empoderamiento, formación y desarrollo personal y profesional por lo que sus oportunidades de inserción socio-laboral y acceso a empleos de mayor calidad van a verse muy limitadas.

6.- SALUD

6.1.- En el ámbito de la salud, las entidades, redes vecinales y voluntariado han atendido a personas que se han visto obligadas a estar confinadas en casa durante toda la crisis por ser consideradas población de riesgo. En muchos casos las personas han suspendido tratamientos y terapias y esto ha repercutido en el empeoramiento de su estado de salud y en la aceleración de determinados procesos de deterioro cognitivo.

6.2.- También han atendido a personas que han estado conviviendo con población considerada de riesgo y al cuidado de pacientes y familiares convivientes que han contraído la COVD-19 -o tienen sintomatología asociada-, permaneciendo confinadas en casa durante el tiempo estimado por los profesionales sanitarios.

6.3.- Y a otras personas que declaran que tienen tratamientos como enfermas crónicas, pero han temido acudir a centros hospitalarios a que les sean administrados sus tratamientos por temor a que, como enfermos de riesgo, pudieran contraer COVID.

6.4.- Una preocupación expresada por parte de las entidades sociales de apoyo es la de que las familias en situación de vulnerabilidad no disponen de los medios de protección adecuados, por lo que están -y estarán- más expuestas al riesgo de contagio de la COVID-19.

6.5.- Hay personas que declaran no tener acceso a medicamentos gratuitos que habitualmente se suministran desde dispositivos que ahora permanecen CERRADOS y personas que declaran no tener acceso a medicamentos por falta de recursos para adquirirlo

6.6.- El periodo de confinamiento ha alterado la rutina diaria y ciertas actividades de muchas personas mayores (paseos, compras, visitas al médico, centro de día, etc.) que, unido al abandono de determinados tratamientos y terapias (gimnasia mental) han incidido en un empeoramiento de su salud física y mental.

6.7.- Entre las personas mayores también se ha detectado un aumento de las situaciones de aislamiento y soledad, por carecer de redes familiares o de apoyo, o tenerlas lejos.

7.- COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES Y MARGINADOS.

7.1.- La población extranjera en situación regular e irregular ha sido uno de los sectores más afectados por la crisis social y económica sobrevenida tras la declaración del estado de alarma sanitaria y la paralización de la actividad económica de España.

- A la pérdida del empleo se han añadido otras dificultades tales como: la interrupción de los procesos de regularización y solicitudes de asilo; el desconocimiento del funcionamiento y los trámites de las instituciones y organismos públicos españoles; el miedo a salir a la calle por miedo a detención u expulsión.

- Hay personas extranjeras que no pudieron retornar a sus países de origen, por la imposibilidad de viajar fuera de España, y, debido a su precariedad laboral y económica y a la imposibilidad de ahorro, muchas han perdido la vivienda y se han visto obligadas a convivir hacinadas en pisos muy pequeños y/o compartidos con otras familias (se han alquilado habitaciones, salones o espacios comunes de la vivienda).

- En el distrito de Usera, las entidades sociales tuvieron que interrumpir las clases de lengua castellana y la formación y apoyo para la obtención de la nacionalidad española, aunque han mantenido a distancia su trabajo de asistencia jurídica y orientación socio-laboral. La interrupción de la formación ha generado incertidumbre y preocupación por no poder acceder a un empleo y poder regularizar su situación en España.

7.2.- La vulnerabilidad de las personas sin hogar en el periodo de confinamiento se ha agravado:

- Por su mayor riesgo de exposición a la COVID-19, no sólo por la falta de vivienda o lugar donde dormir, sino también por el cierre de espacios públicos y comedores sociales, que les ha obligado a deambular por la ciudad durante todo el día.
- Por las características de excepcionalidad del estado de alarma y la presencia policial en la calle, las personas sin hogar se ven expuestas a ser multadas por estar en la calle sin un "salvoconducto".

- Se ha producido un aumento en la demanda de comedores sociales y bancos de alimentos a los que estas personas acudían habitualmente, y el colapso de los recursos y la falta de cobertura les han afectado indirectamente.

7.3.- La situación de la población penitenciaria también se ha visto alterada durante el periodo de confinamiento, por la denegación de las visitas y comunicaciones familiares, la paralización de procesos y trámites de tipo judicial, la vulnerabilidad y riesgo de contagio en la cárcel y la interrupción de procesos de reinserción, formación y búsqueda activa de empleo.

II.- INCREMENTO DE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS A MEDIO LARGO PLAZO UNA VEZ QUE FINALICE LA EMERGENCIA SANITARIA.

1.- NECESIDADES BÁSICAS.

1.- La previsión de su incremento.

- Sí, porque la necesidad sigue estando ahí sin cubrir. El perfil mayoritario de personas solicitantes de ayuda, que basan sus ingresos en la economía "sumergida" y de subsistencia está acechado por el desempleo. Mientras que su situación laboral no cambie la necesidad seguirá instándoles a demandar ayuda.

- Además, la situación socioeconómica que se ha originado a partir del Covid va a dar lugar a necesidades cada vez mayores al finalizarse las ayudas temporales y los recursos vecinales que están sosteniendo a gran parte de la población.

- Se prevé un incremento de las situaciones de necesidad y de pobreza por el aumento del paro en general y por el cierre de muchos pequeños comercios y negocios en los barrios, y por el cese de la actividad en la construcción y la hostelería.

- Además, a partir del mes de julio, las ayudas de la Comunidad de Madrid para becas de comedor van a quedar suspendidas.

2.- El diagnóstico de su evolución.

2.1.- La atención a **necesidades básicas de alimentación** desde los Servicios Sociales, ya antes de la pandemia de COVID19 era limitada y se apoyaba en recursos como Cáritas, Bancos de alimentos. Ahora se ha aumentado con Despensas Solidarias, y grupos de apoyo mutuo, para la cobertura y atención de muchas demandas. Ahora bien, cuando finalice el estado de alarma, el crecimiento del desempleo va a provocar que más personas y familias se encuentren con dificultades para cubrir sus necesidades básicas.

2.2.- A estas demandas habrá que añadir las de personas que no han recibido ayuda durante este periodo (por estar en situación irregular o no poder empadronarse en la habitación que alquilan), que están y estarán en **situación de desprotección social**. En este sentido, es previsible un aumento de la economía sumergida en el distrito como vía de ingresos principal o complementaria con otras prestaciones y ayudas sociales.

2.3.- La falta de **ingresos** puede aumentar porque la expectativa de que la economía para estas familias remonte es muy escasa y están llevadas a desarrollarse en ocupaciones mal remuneradas y fuera de la economía formal de nuevo.

2.4.- La situación económica de muchas familias se ha agravado, pues muchas todavía no han cobrado los ERTES y otras están como demandantes de empleo, y difícilmente el empleo se va a recuperar en estos momentos.

2.5.- El **problema de la vivienda** en la ciudad de Madrid se va agravar, por el crecimiento del desempleo previsto tras la alerta sanitaria, el colapso de los servicios sociales y, sobre todo, la inacción de todas las administraciones (central, autonómica y local) en materia de política de vivienda social.

2.- TRABAJO

La clave de este diagnóstico sobre la evolución de la crisis social se concentra en el tema del empleo, aunque no se reduce a él.

- Muchas personas en situación de mayor vulnerabilidad se han visto obligadas a interrumpir su proceso de búsqueda de empleo, por cuidado de familiares o por ser ellas mismas población de riesgo.

- Las entidades sociales prevén además cambios significativos en el mercado de trabajo, fundamentalmente en los procesos de selección de personas (realización de entrevistas por videoconferencia), en las destrezas y conocimientos requeridos por las empresas (manejo de las tecnologías) y en el tipo de actividad (comercio electrónico, nuevos protocolos de limpieza, atención y cuidado de personas dependientes, etc.). Las personas que no sean capaces de adaptarse a estos cambios van a quedar excluidas del mercado laboral.

- Las personas afectadas por un ERTE, han visto reducidos sus ingresos mensuales y van a tener dificultades para hacer frente a sus necesidades básicas, al pago de alquiler o hipoteca, facturas, gastos imprevistos, etc. Las organizaciones sociales temen que muchas personas que se han quedado sin empleo no puedan optar a las ayudas económicas y, hasta que la economía vuelva a reactivarse, prevén que la pobreza se va a incrementar y, en consecuencia, la demanda de asistencia se va a prolongar en el tiempo, y la ayuda de emergencia social va a seguir siendo necesaria.

- Hay familias que no van a ver mejorada su situación socioeconómica una vez pase la emergencia sanitaria, aunque incluso puedan volver a trabajar; habrá una bajada de salarios y más ERES y despidos.

3.- EDUCACIÓN

1.- Cuando finalice la emergencia sanitaria y se reanude la actividad docente, la brecha educativa va a ser un problema social grave en Madrid, ampliándose aún más el desequilibrio entre barrios y distritos. Las familias deberían tener garantizados los recursos informáticos y los apoyos necesarios para poder afrontar nuevos confinamientos en el futuro y no verse afectados por la introducción de la modalidad de enseñanza bimodal (presencial y online).

2.- Una vez se permita la apertura de los centros educativos y se reanude la actividad docente será necesario incorporar adaptaciones curriculares y actividades de refuerzo en todos los niveles educativos para que los alumnos con más dificultades y carencias puedan seguir con normalidad las clases.

3.- También se prevé que haya cambios en la forma de relacionarse de los niños, por la tensión vivida durante el confinamiento, no poder salir de casa y haber estado alejados de sus iguales. Todo ello tendrá que ver cómo sea la vuelta a los centros educativos y las necesidades que se deriven de esta vuelta.

4.- FAMILIA / INFANCIA

1.- A medio y largo plazo las necesidades de las familias van a aumentar:

- Muchas familias que anteriormente trabajaban y percibían ingresos lo han perdido todo en esta crisis y se encuentran en situación de riesgo de exclusión social.
- A esta pobreza sobrevenida se añaden las dramáticas situaciones de personas indocumentadas que trabajaban en la economía sumergida y no cumplen los requisitos para poder acceder a las ayudas generales de alquiler, subsidios, etc.
- Las familias perciben además con preocupación la vuelta a la "nueva normalidad" y la reincorporación al trabajo, por las dificultades de conciliación.
- Al no estar prevista la apertura de los centros escolares (y los comedores), se prevé el aumento de menores solos en la vivienda, sin atención ni protección social.

2.- En el ámbito de la atención a la infancia:

- Es necesario acompañar el proceso de adaptación de los menores a la nueva situación (sanitaria, económica, social…) y a una realidad social que no va a ser como la de antes.
- Algunos recursos socioeducativos prevén **secuelas a nivel psicológico** relacionadas con el periodo de confinamiento (shock postraumático) y que pueden derivar en dos tipos de comportamientos extremos por parte de los menores: por un lado mayor aislamiento, fobia social y evitación de

relaciones, y, por otro, conductas de riesgo, por el deseo de contacto y de acercamiento a otras personas.
- En cuanto al rendimiento académico, muchos menores van a ser evaluados en función de las tareas entregadas a lo largo de este periodo, por lo que aquellos con menos recursos y más dificultades para seguir el ritmo de las clases online van a tener que repetir de curso, con el consiguiente desinterés por la continuidad de sus estudios.

5.- COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES Y MARGINADOS

Las entidades prevén un aumento de **personas sin hogar**, por el impago de alquileres, el cierre de pensiones y del alojamiento de emergencia de IFEMA.

6.- LA POBREZA Y LA CRISIS DE SOCIEDAD.

Como resultado de estas causas y de su efecto de retroalimentación, se plantea un **aumento de la pobreza y de conflictos convivenciales**.

- Cuando finalice el Estado de Alarma y las ayudas vinculadas a esta coyuntura (situación de emergencia sanitaria) desaparezcan, muchas familias van a quedar de nuevo en situación de pobreza severa. La caída de ingresos por la pérdida presente y futura del empleo y la imposibilidad de optar a las ayudas económicas hacer prever un incremento de las necesidades y demandas sociales y, por tanto, un aumento de la demanda de asistencia social.

- La pobreza en los barrios va a aumentar, por el paro y la precariedad sobrevenida y la carencia o insuficiencia de las ayudas; en consecuencia, se prevé un incremento de la dependencia institucional y el surgimiento de patologías y conflictos relacionados con el estrés y la ansiedad.

- La pobreza sobrevenida, por el paro y la precariedad, y la carencia o insuficiencia de las ayudas hace prever el incremento de la dependencia institucional, la competencia por los recursos asistenciales y el surgimiento de patologías y conflictos relacionados con el estrés y la ansiedad.

- Esta crisis sanitaria, económica y social va a profundizar la desigualdad y el desequilibrio territorial en la ciudad de Madrid, si no se toman medidas para la reconstrucción de estas poblaciones y de sus barrios. Algunos síntomas que dan cuenta de ello son la degradación de algunos barrios por el aumento de delitos y adicciones.

- Estamos ante una *crisis de sociedad* y, si no se incide en sus causas profundas, la crisis económica puede devenir en una crisis de convivencia y seguridad y en la degradación de la vida en los barrios, por la agresividad y la violencia que la pobreza genera.

IV. LA ACTUACIÓN COMUNITARIA

ACTIVIDADES DE LAS ENTIDADES Y REDES, DIFICUTADES ENCONTRADAS Y MODIFICACIONES EN LAS FORMAS DE INTERVENCIÓN

1.- NECESIDADES BÁSICAS DE ALIMENTACIÓN

1.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Durante este periodo la mayoría de las organizaciones sociales de Usera continuaron con el trabajo de seguimiento a personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social a las que ya atendían previamente. A este trabajo se añadió un aumento significativo de la demanda de atención por parte de personas y familias en situación de necesidad alimentaria y precariedad económica, que nunca antes habían acudido a ningún recurso asistencial ni a los Servicios Sociales.

2.- La actividad de las entidades, y de los grupos voluntarios de apoyo y cuidado surgidos con la crisis, se orientó entonces, de manera prioritaria, a la detección de necesidades alimenticias en los hogares, la coordinación y derivación de las familias a los centros de Servicios Sociales del distrito y al 010, y a la búsqueda de acuerdos con diferentes entidades y empresas para la donación, recogida y reparto de alimentos y productos de primera necesidad o comidas preparadas. Se ha desarrollado una actividad de recogida de alimentos, de búsqueda de nuevas aportaciones económicas, y de derivación a través de la coordinación a través con otros servicios.

3.- Algunas entidades sociales y parroquias del distrito se convirtieron en punto de reparto de alimentos y productos de higiene y limpieza procedentes de Fundaciones y entidades privadas y, a su vez, sirvieron de punto de recogida de alimentos no perecederos procedentes de donaciones de vecinos y comerciantes poniendo en marcha Despensa Solidaria, aprovisionando y sirviendo repartos de alimentos y productos con regularidad semanal e, incluso, se ha llegado a repartir bonos canjeables en comercios y farmacias del barrio para la adquisición de productos y alimentos. En algún caso concreto, estas intervenciones de carácter asistencial han estado coordinadas desde los Servicios Sociales de la Junta Municipal del Distrito.

1. 2.- "DIFICULTADES" PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES BÁSICAS DE ALIMENTACIÓN

1.- La principal dificultad ha sido la saturación inicial de los organismos públicos (Servicios Sociales, Bancos de Alimentos, etc.) por la falta de personal para asumir el aumento repentino de la demanda, y, en muchos casos, la ausencia de recursos formales en los que poder apoyarse, servicios sociales municipales, otros servicios principalmente de la administración.

2.- Ha habido falta de coordinación real con la administración responsable de estas necesidades. En el inicio de la crisis no eran accesibles o estaban desaparecidos e inactivos, y las entidades sociales tuvieron dificultades para poder establecer contacto con los trabajadores sociales de Servicios Sociales ("colapsados" por el aumento de la demanda sobrevenida y al aluvión de llamadas al 010).

Posteriormente, al iniciar su actividad, no atendieron de manera proporcionada y adecuada a las personas que eran "necesitantes", y a partir de algunos cambios en la realización de los trámites y gestiones telemáticas, ha mejorado la respuesta y la atención, pero algunas entidades ya se habían visto obligadas a buscar otras vías de donación de recursos económicos y alimentos (pequeños comercios, fundaciones, apertura de cuentas corrientes…).

3.- Ha habido falta de recursos en los barrios. Hay casos en que se produjo una grave ausencia de recursos de provisión a los que poder derivar en el ámbito del barrio, dado que al inicio de la crisis hubo escasez de alimentos incluso en Parroquias, Cáritas, Banco de alimentos, Cruz Roja, u otras organizaciones que habitualmente prestan ayuda en estos territorios.

4.- Esta situación estuvo más agravada cuando había ausencia de RED vecinal previa al inicio de la crisis; hubo que poner en macha todo desde cero. El hecho de que no hubiera una RED previa construida en torno a las necesidades del barrio y que las entidades vecinales tuvieran que cerrar, hizo que resultara extraordinariamente complejo montar una estructura que fuera capaz de sostener una respuesta coordinada a las demandas.

5.- Por otro lado, desde la propia Administración Pública no se pudo dar respuesta a las familias perceptoras de RMI y a las personas sin permiso de residencia (personas extranjeras en situación irregular), por lo que muchas entidades y redes de voluntariado establecieron en los barrios despensas solidarias y servicios de recogida y reparto de alimentación y productos de higiene.

6.- Ha habido una falta de estructura, pues la falta de coordinación entre organizaciones sociales, redes vecinales y Servicios Sociales se ha visto reflejada, por un lado, en la multiplicidad de listados y las duplicidades de atención y, por otro lado y paradójicamente, en una información incompleta. No existe un listado único de familias donde se vuelque la información de necesidades, demandas y ayudas recibidas y que, por la ley de protección de datos debería centralizar Servicios Sociales. Esta falta de coordinación se ha producido también en los listados de los establecimientos que cubrían las becas de comedor y el traslado de familias de un lugar a otro para recogerlas.

7.- Y esto se ha señalado como una dificultad por diversas redes y entidades, pues el desconocimiento que han tenido del grado de necesidad/vulnerabilidad objetiva concreta de las personas demandantes, ha hecho que el único criterio que se ha podido utilizar ha sido el de la propia demanda y en la exigencia de poder cubrirla, y no en la emergencia y grado de necesidad de la misma, ante la ausencia de dispositivos con los que poder coordinarse para contrastar y priorizar la ayuda.

8.- Otra dificultad a la que se han referido algunas entidades sociales más pequeñas ha sido la falta de creación de nuevos espacios, recursos y logística adecuados para el almacenamiento, recogida y reparto y, por ello, la imposibilidad de responder a la amplia diversidad de demandas (pañales y alimento de bebés, geles de baño, alimentos especiales para personas alérgicas o compatibles con determinadas creencias religiosas, alimentos frescos, productos limpieza para el hogar…).

9.- El desgaste provocado en las propias redes vecinales por una situación extendida en el tiempo como recurso paliativo único, y el miedo a conculcar las normas de confinamiento y tránsito de personas, tanto para las personas voluntarias como para las personas necesitadas, ha sido una gran dificultad para una actuación más efectiva. Y, por supuesto, la aportación voluntaria no es suficiente y se echa en falta los necesarios recursos técnicos para las capacidades organizativas de las propias redes.

10.- Una constatación de las propias redes sociales, que es más que una dificultad, es que las redes de solidaridad vecinal, sostenidas sobre donaciones privadas puntuales y la buena voluntad del vecindario (que aporta sus propios medios, tanto de transporte como de protección individual), no pueden ser la respuesta a la crisis económica y social sobrevenida tras la emergencia sanitaria.

1.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN

1.- La intervención social de todas las entidades y recursos sociales de Usera se vio alterada de manera repentina (por el cierre de locales y el confinamiento), pues quienes han formado estas redes no se dedicaban a la emergencia social. Ante ello, inicialmente se constituyeron las entidades y las personas voluntarias en una "red de ayuda" como un dispositivo de recados solidarios desde una forma de trabajar más colaborativa entre vecinos y vecinas destinada a cubrir primeras necesidades. Las demandas directas se cubrían de manera inmediata, no había necesidad de recopilar datos, salvo los necesarios para cubrirlas.

2.- Al aumentar las demandas y diversificarse la tipología (pasando a alimentos y productos), tanto de demandantes como del tipo de necesidades, se tuvieron que replantear su función y tuvieron que implementar recursos técnicos adaptados, de manera que gran parte de su actividad pasó a ser la búsqueda de alimentos y la gestión de datos. Y tuvieron que diseñar y mejorar sus recursos técnicos en la media que se ha podido, pues no han contado con los recursos técnicos de los servicios públicos. El ejemplo es el tipo de formulario de acceso a la ayuda. Se han ido implementando formularios, protocolos de seguridad y protección de datos, guías, despensas solidarias, etc.; así como diversos documentos y protocolos de colaboración, solicitudes de apertura de espacios desde donde centralizar la actividad, solicitudes de socorro y petición de alimentos y productos, difusión de campañas de recaudación de dinero, etc.

3.- Como efecto de la necesaria acción de estos grupos para necesidades básicas, la mayoría de las organizaciones y recursos han recurrido al teletrabajo y la atención telefónica o a través de internet (WhatsApp, correo electrónico, video conferencia…), quedando la actividad presencial limitada al reparto de alimentos y productos de primera necesidad. Las entidades vecinales cerraron también sus sedes y cesaron su actividad, permaneciendo abiertas y a cargo de personas voluntarias durante el horario de reparto de alimentos y menús diarios.

4.- Por otro lado, muchas de las entidades sociales de los barrios se han visto forzadas a desplazar su acción socioeducativa (con menores y jóvenes, mujeres, personas extranjeras…) y comunitaria hacia la atención y cobertura de las necesidades básicas de las familias y esto se ha percibido también como un riesgo si este modelo de intervención, de carácter más asistencial e inmediatista, se asienta en el futuro.

2.- ATENCIÓN A LAS NECESIDADES Y DEMANDAS SOBREVENIDAS

2.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Estas entidades sociales han tenido que multiplicar sus actividades de información y orientación a las personas y familias para formalizar la solicitud de prestaciones económicas existentes ante su caída en los ingresos y ante la imposibilidad de hacer frente no solo a la alimentación, sino al pago del alquiler y otros gastos de la vivienda

2.- También han tenido que realizar compra directa de medicamentos necesarios, pues la derivación de estas personas a recursos externos para cubrirlos no era viable en tiempos o en accesibilidad. Incluso se ha realizado en algún caso, una campaña de sensibilización para que los tratamientos para personas enfermas crónicas sean administrados en el domicilio.

3.- Dada la brecha tecnológica ha habido muchas demandas planteas a estas entidades pues los demandantes no tienen ni medios ni formación para poder hacerlo de forma tecnológica, y han acudido a estas entidades para poder realizar demandas de empleo, prestaciones o consultas a distintos organismos.

4.- Además, estas entidades han realizado múltiples acciones de intermediación con los Servicios Sociales de la Junta de Distrito, y con los organismos públicos de referencia para la diversidad de trámites y prestaciones.

2.2.- "DIFICULTADES" PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES SOBREVENIDAS

1.- Las dificultades para dar respuesta se han referido, de manera reiterada, a la poca claridad en la información sobre prestaciones y ayudas de emergencia (la información sobre recursos ha ido llegando "a cuenta gotas") y a la saturación y colapso de las propias trabajadoras sociales de zona, lo cual ha incidido, de manera desigual, en la coordinación y la agilidad de respuesta; y a la falta de recursos económicos (de las familias, de las propias entidades y, sobre todo, de los recursos sociales)

2.- También la ausencia de ayudas económicas para aquellas familias que no tenían expediente abierto en Servicios Sociales y que presentaban situaciones de especial complejidad (falta de documentación, economía sumergida, entre otras) y el colapso del teléfono 010 para atender y dar respuesta a todas las demandas recibidas.

3.- Una dificultad añadida ha sido la falta de recursos humanos, técnicos y económicos para afrontar esta demanda. La urgencia y la cantidad de demanda que ha llegado a estos grupos no les permitía muchas veces derivarla a dispositivos como Servicios Sociales, Cáritas, Cruz Roja o Samur Social, porque la interlocución con los mismos para establecer protocolos de derivación (o de simple información y asesoramiento) no han sido posibles, a pesar de los sucesivos intentos.

4.- En el ámbito de la vivienda, los Servicios Sociales tienen pocos mecanismos legales para paliar las situaciones de impago de alquiler (más allá de la intermediación y garantía de un alojamiento de emergencia puntual); la mayoría de los trámites precisan además informes y solicitudes que se presentan de manera presencial y las evaluaciones suelen tardar más de un mes en resolverse.

5.- Todas las entidades han constatado que la gestión telemática relacionada con las ayudas, subsidios y prestaciones del SEPE y la Seguridad Social ha sido una de las mayores dificultades, porque muchas personas no son capaces de rellenar documentos ni enviarlos a través de internet.

6.- Y a ello hay que sumar la gran dificultad que supone la recurrente brecha digital, por no disponer de dispositivos electrónicos –ordenador o tableta- o conectividad –móvil con datos, conexión a internet o wifi-, o tener dificultades en el manejo de los medios digitales para desarrollar gestiones telemáticas.

7.- Ha habido desinformación sobre recursos, debido la saturación (colapso) de los organismos públicos (SEPE, oficinas de Empleo, Servicios Sociales, Seguridad Social, etc.) y la imposibilidad de establecer contacto con el trabajador social de referencia en los centros de Servicios Sociales, el SEPE y las oficinas de empleo.

8.- Y han tenido que hacer frente a la dificultad de la insuficiente formación para entender lo que se les explica o requiere por parte de determinados organismos públicos, la dificultad que tienen muchas personas (por analfabetismo funcional) para entender lo que se les explica o lo que se les requiere por parte de determinados organismos públicos. Además de la demora en la respuesta a las necesidades de carácter urgente por parte de las administraciones públicas. Lo que ha sido un claro obstáculo para resolver estos problemas.

2.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN

1.- Se ha creado una red de personas voluntarias específicas para dar respuesta a las necesidades de emergencia social y que estaban libres de riesgos y comprendían las normativas y los protocolos, a los que se les ha dotado de los correspondientes medios de protección.

2.- Tener que atender a las necesidades sobrevenidas durante el confinamiento, pero hacerlo desde la distancia física en la intervención, merma la calidad (y calidez) del trabajo de acompañamiento, seguimiento y apoyo. Así mismo, el acompañamiento telefónico con menores que presentan síntomas de depresión o ansiedad por el confinamiento es insuficiente.

3.- La imposibilidad de mantener la relación personal con las personas a las que se atienden y poder hacer una atención individualizada de calidad, han obligado a estas entidades a prestar todo el apoyo a distancia, fundamentalmente a través del teléfono, video-llamada o por correo electrónico, y a desarrollar gestiones que las personas eran incapaces de realizar por sí mismas.

4.- Además, la imposibilidad de mantener el trabajo presencial ha limitado la orientación de carácter grupal, a través de talleres o cursos, en los que los participantes podían hacer uso de equipos informáticos, acceder a internet y establecer relaciones de colaboración y apoyo mutuo. La atención no presencial conlleva además problemas de comunicación (conflictos por malentendidos, enfrentamientos verbales…) con algunas familias que se han visto sometidas a una fuerte tensión y ansiedad por la situación que viven.

5.- Hay una vivencia contradictoria derivada de los hechos y de las necesidades, que expresa una grave preocupación. Muchas entidades que antes no ofrecían alimentos, ni cheques para alimentos o productos de higiene, expresan su inquietud o preocupación por el cambio en la intervención hacia un modelo más coyuntural y asistencial y menos estructural (preventivo, promocional y comunitario).

3.- SERVICIOS SOCIALES

3.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Se han realizado todo tipo de demandas dirigidas a Servicios Sociales que, fundamentalmente, se resumen en: que la RED sea "intermediaria" con los Servicios Sociales y no la responsable antes los demandantes de la respuesta a sus demandas y la solución de sus necesidades.

2.- Se ha intentar contactar con los trabajadores de Servicios Sociales o su equipo directivo desde el inicio de crisis. Nos han remitido a difundir entre estas personas necesitadas el procedimiento mediante acceso establecido para contactar con ellos: 010 / número de teléfono / correo electrónico, a lo que las entidades y redes han contribuido de forma activa.

3.- Se ha intentado dar respuesta en primera instancia. Una vez habilitados los teléfonos correspondientes se comenzaron con las derivaciones más específicas, derivando solo aquellas que parecían susceptibles de no cumplir requisitos administrativos pero que, por valoración, se creía que sí era precisa la ayuda.

3.2.- "DIFICULTADES"

La gran dificultad ha sido falta de coordinación con servicios sociales y el poder acceder de forma más directa: también la falta de respuestas; y las dificultades en las líneas telefónicas, el atasco burocrático, y el parón administrativo

3.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN

1.- En sucesivas ocasiones se ha solicitado a la Junta Municipal y a Servicios Sociales, que recepcionara las listas de las personas atendidas por las entidades y redes para que nos trasladara información sobre aquellas personas atendidas por ellos, con el objeto de no duplicar la ayuda, sobre todo cuando estos grupos sociales no pueden soportar una respuesta continuada ante tan alta demanda, y optimizar así mejor el alcance de la ayuda. Pese a haber sido recepcionadas estas listas, no se ha obtenido esa devolución solicitada.

2.- Además, por parte de Servicios Sociales se han derivado a estos grupos sociales, como si fueran un recurso de derivación, a aquellas familias que ellos no "podían" atender. Son numerosas las personas que nos han contactado porque los mismos servicios sociales han facilitado el contacto desde muy temprano.

3.-Esto ha causado problemas de organización, pues ha habido una saturación ante su no respuesta a las familias y esa derivación a entidades y redes de propias personas que les han demandado ayuda. Lo que ha obligado a estos grupos a modificar su forma de intervención, pues han tenido que hacer, dentro de la gran limitación que ha habido, atención y seguimiento personalizado, ayuda en las tramitaciones y lectura de la documentación. No siendo esta su función.

4.- TRABAJO

4.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Al mismo tiempo que se continuaba con la orientación, la búsqueda activa de empleo y la intermediación laboral, se ha ido informando de los diferentes procesos y cauces establecidos.

2.- Las entidades y recursos de empleo han tenido que revisar y adaptar su proceso de seguimiento y acompañamiento en los itinerarios y reforzar su función de apoyo emocional (escucha) y el trabajo de gestión de otro tipo de demandas y/o derivaciones: a Bancos de Alimentos, Cáritas, Servicios Sociales, etc.

4.2.- "DIFICULTADES"

1.- Todas las anteriormente referidas a la brecha digital para la gestión telemática sobre todo, de los recursos sociales) y a falta de capacidad formativa de las personas para poder resolver esta vía tanto la información como rellenar documentos y enviarlos.

2.- Y, junto con ello, la desinformación sobre recursos y la imposibilidad de establecer contacto con el trabajador social de referencia. Y también la falta de disponibilidad telefónica o telemática inmediata para solventar dudas.

3.- A ello ha contribuido que los organismos públicos han estado cerrados y, aunque las personas tuviesen cita programada, durante el estado de alarma no se les ha facilitado información para poder seguir realizando sus trámites. Todo es vía internet que s cuando parece la brecha digital, no estar familiarizadas con su uso, o no tener clave electrónica.

4.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN"

1.- El teletrabajo ha sustituido a la intervención social presencial en los locales y despachos de las entidades sociales: la atención individualizada, el seguimiento y el acompañamiento se han realizado a través del teléfono, video-llamada y el correo electrónico.

2.- Las reuniones de equipo y el trabajo en red (coordinación de entidades y recursos) se han realizado a través de video-conferencia, mientras que la docencia presencial (cursos, talleres) o las actividades socio-educativas y comunitarias se han suspendido.

3.- Anteriormente todos los temas de trabajo eran derivados al Servicio de dinamización de empleo del distrito o barrio.

5. EDUCACIÓN

5.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Las entidades sociales han mantenido contacto telefónico y por correo electrónico con las familias, para conocer las dificultades de los menores y, en la medida de lo posible, cubrir sus necesidades de manera individualizada (tutorías).

2.- Se ha desarrollado el apoyo escolar a través del teléfono y se ha mantenido además el contacto con los centros escolares para informar de la situación de las familias y menores que participan en sus programas. Pero el trabajo desde el vínculo y la relación personal y cercana se ha perdido con el uso de las nuevas tecnologías.

3.- Muchas entidades también han repartido material escolar –aparte de alimentos y productos de higiene– a las familias más vulnerables, en coordinación con los centros escolares y AMPAS, que han habilitado sus espacios y locales para colaborar en esta actuación de emergencia.

5.2.- "DIFICULTADES"

1.- Para las entidades, las dificultades están derivadas y están impresas en la propia problemática ya descrita. Pues, para dar respuesta a las demandas de las familias, las entidades destacan la falta de recursos telemáticos y la dificultad para conseguir ordenadores para todos los menores que lo necesitaban y, sobre todo, para resolver el problema de la conectividad (conexión y acceso a internet).

2.- Para los menores, muchos de ellos están muy desmotivados o no tienen las habilidades suficientes para poder seguir las clases online, a pesar de que en muchos colegios el profesorado se ha adaptado a cada una de las circunstancias de los menores. En cuanto a los padres y madres, muchos de ellos no pueden hacerse cargo de la educación de sus hijos con la dedicación exclusiva que se demanda en el periodo de confinamiento, por su propio nivel educativo o por dificultades de conciliación.

3.- En el ámbito educativo, algunos recursos socioeducativos han mencionado la poca flexibilidad de algunos centros escolares, en cuanto al envío de los deberes o la facilitación de medios alternativos a internet (muchas familias no disponen de los recursos necesarios para poder seguir el curso académico y su proceso de aprendizaje de manera autónoma).

5.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN"

Toda la intervención se ha tenido que realizar a través de teléfono móvil y ordenador (video-llamada y video-conferencia vía zoom), por lo que la calidad de la intervención social, medida en términos de cercanía e interacción personal se ha visto mermada.

6.- FAMILIA / INFANCIA

6.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Se ha mantenido dentro de los límites del confinamiento la actividad de educación social en la intervención con las familias, tanto en el nivel individual como el grupal; el seguimiento y acompañamiento has sido no presencial y siempre en coordinación con las trabajadoras sociales de zona y otros recursos del distrito (redes vecinales, Bancos de alimentos, INEM…)

2.- Para atender las necesidades de la infancia, se han realizado tutorías individuales y grupales, actividades de ocio y terapia emocional y orientación a padres y madres, a través del teléfono, video-llamada, correo electrónico y video-conferencia.

3.- Se han enviado propuestas de actividades para poder realizar en casa (juegos, cuentacuentos, manualidades, ejercicio físico…) y se ha reforzado la coordinación con centros escolares y con las familias de los/as menores.

4.- Se ha tenido que proveer de los materiales necesitados, pues la derivación de estas personas con sus demandas a recursos externos para cubrirlos no era viable en tiempos o en accesibilidad.

5.- Desde otros recursos y entidades sociales se han atendido también las necesidades de alimentación de los menores, a través de la intermediación y el acompañamiento familiar para la gestión de las becas de comedor de la Comunidad de Madrid. Pero también se han tenido que proveer alimentos adaptados y adecuados y otros recursos destinados a lo/as más pequeño/as (0-3 años).

6.2.- "DIFICULTADES"

1.- Aparte de las dificultades de alimentación, comedores, tramitación, recursos, etc., la dificultad constatada que se ha mencionado con frecuencia, es la saturación de los recursos públicos de atención a familia e infancia.

2.- En su polo inverso, se ha destacado la aportación de calidad que ha supuesto contar con el servicio de educación social y comunitaria y su actuación con las familias y la infancia que ha mejorado la calidad de la intervención.

6.3.- "MODIFICACIÓN" DE LA FORMA DE INTERVENCIÓN"

1.- En la intervención con las familias, la intervención telefónica y a través del correo electrónico se ha complementado, cuando ha sido necesario, con el acompañamiento presencial para acceder a ciertos recursos y agilizar/facilitar ciertas gestiones y la visita domiciliaria (este seguimiento se ha visto facilitado al coincidir en la casa y a la misma hora todos los miembros de la unidad familiar)

2.- Así mismo, el trabajo de calle y en medio abierto que se ha mantenido activo en este periodo desde el Servicio de Educación y Prevención de la Junta ha permitido tomar contacto con familias con las que anteriormente no se estaba interviniendo y a las que ha sido necesario prestar ayuda de emergencia para la cobertura de necesidades básicas.

3.- A lo largo de este periodo las entidades y recursos socioeducativos se han visto obligados a innovar en sus metodologías y herramientas de intervención, para no limitarse a una mera atención telefónica o vía e-mail. Para dinamizar su intervención han recopilado y elaborado materiales online educativos y de ocio y han generado espacios de encuentro virtuales (Padlet, WhatsApp grupales, zoom…).

7.- MAYORES

7.1.- "ACTIVIDADES"

La actuación con personas mayores ha sido de acompañamiento y ayuda para la realización de actividades de la vida diaria (ir a la compra o a la farmacia).

7.2.- "DIFICULTADES"

Y se ha establecido algún protocolo de actuación para dar respuesta y coordinar con el personal técnico de referencia de los centros de mayores. Lo cual implica una dificultad para establecer protocolos de actuación y manejo de datos personales. Y, junto con ello, la dificultad de disponer de equipos de aislamiento (mascarillas, guantes…) para las personas voluntarias.

8.- COLECTIVOS ESPECIALMENTE VULNERABLES Y MARGINADOS.

8.1.- "ACTIVIDADES"

1.- Las entidades y recursos sociales que trabajan con **personas sin hogar** han mantenido abiertos, en la medida de los posible, sus espacios de acogida y han seguido prestando apoyo emocional y ayuda alimentaria (comida preparada para llevar). Otras entidades de apoyo y personas voluntarias se han ocupado de la derivación a Servicios Sociales y les han facilitado direcciones de alojamientos y comedores sociales y bolsas de alimentos…

2.- Apoyo, orientación y asesoría jurídica a la población extranjera a distancia a través de teléfono y mensajería instantánea (Whatsapp)

3.- Las entidades que trabajan con **población reclusa y ex-reclusa** en Usera han mantenido su labor de apoyo a través del teléfono y un proyecto de carteo para personas en régimen cerrado, la coordinación con profesionales de instituciones penitenciarias para el seguimiento individualizado de casos (a través del teléfono y el correo electrónico) y la asesoría jurídica a distancia a través de teléfono y mensajería instantánea (WhatsApp).

8.2.- "DIFICULTADES"

Fundamentalmente la imposibilidad de entregar comida caliente (las personas sin hogar no pueden calentar los alimentos que se les entrega en latas.

V. VALORACIÓN DE LA RESPUESTA INSTITUCIONAL

1.- LA COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, AYUNTAMIENTO Y JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO

1.- La coordinación entre las entidades y recursos sociales de Usera con los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento y la Junta Municipal de Distrito ha sido muy desigual.

1.1. Para algunas entidades la relación con la Junta Municipal del distrito de Usera ha sido positiva en tanto han recibido respuesta a su solicitud de alimentación y comida preparada precedente de entidades privadas y fundaciones.

1.2. Pero en general las entidades y redes echan en falta una comunicación que ha sido "escasa, tardía y con muchas carencias en cuanto a la respuesta a las demandas planteadas". A partir de su experiencia en este periodo, opinan que la Junta no se ha coordinado con el tejido asociativo de Usera. Porque después de que la Junta apareciese, al poco tiempo se volvió a perder la interlocución, justo en el momento de más necesidad, lo que afecto a la provisión de los alimentos que ésta proporcionaba a las redes del distrito.

1.3. Una vez que se han vuelto a reincorporar parte de los servicios necesarios, las relaciones han empezado a ser más fluidas.

2.- Muchos espacios y recursos han cerrado durante el confinamiento; otros se han mantenido abiertos, pero con falta de personal; y con otros ha sido imposible contactar para obtener información básica necesaria para la intervención social con familias, menores, personas extranjeras, etc.

3.- En cuanto a la coordinación con los centros educativos, tras el caos inicial, ha habido una comunicación fluida y derivaciones efectivas entre estos, las redes vecinales, las entidades y recursos sociales y el servicio de educación social y prevención de la JMD.

4.- Ha habido instituciones con las que ha sido imposible la obtención de información, lo que ha perjudicado procedimientos de regulación de papeles, trámites laborales, etc. Es el caso del SEPE y la Seguridad Social.

5.- La gestión de la ayuda de alimentación, por parte de la Comunidad de Madrid, ha sido calificada de "caótica", y tampoco los Servicios Sociales de la JMD han contado con la información necesaria para realizar una labor conjunta y organizada. La emergencia social y la cobertura de las necesidades básicas de las familias atendidas se han afrontado "con pocos recursos y sin unas directrices claras por parte del gobierno regional y del gobierno municipal".

2.- VALORACIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

1.- Como norma general las necesidades de alimentación y prestaciones económicas detectadas por las entidades y redes vecinales se han trasladado a los Servicios Sociales de la JMD o se han derivado al 010 y se ha procurado mantener la coordinación de casos para garantizar su cobertura y evitar duplicidades.

2.- No obstante, en general se ha destacado una respuesta tardía e insuficiente. Durante las primeras semanas de estado de alarma, sobre todo, hubo muchísimas dificultades para poder contactar con los/las trabajadores/as sociales y el 010, y para intentar coordinar las intervenciones y ayudas. Y se entiende que es efecto de las carencias estructurales del propio sistema ("falta de personal" y "sobrecarga de trabajo"), y no tanto a la falta de voluntad de sus profesionales.

3.- Se puede entender que se ha trabajado con pocos recursos humanos y limitados por el teletrabajo, pero la percepción en la ciudadanía es la de ausencia e inoperatividad. Llas personas no entienden la ausencia de la Administración en este recurso y consideran que su presencia es necesaria. Pero, sean encontrado los centros de referencia cerrados; los canales de acceso cerrados; la ayuda restringida. Y es que la asistencia a las familias ha pasado por fases: denegarse por omisión o dilatarse enormemente.

4.- De hecho, en cuanto a la ayuda en alimentación y productos de higiene, parte de la gestión se delegó a las entidades barriales y redes vecinales, sin ningún seguimiento al comienzo y mucha exigencia después. Además, ha habido falta de consignas claras, sobreinformación o traslado de información errónea que finalmente ha repercutido en las familias receptoras de las ayudas. Y con una notable falta de coordinación con las entidades /recursos de los barrios

5.- Estas constataciones son coincidentes con lo que diversos informes previos a esta crisis venían alertando, dado la desigualdad y el alto índice de pobreza existentes que la actual emergencia sanitaria y social ha sacado a la luz. Las entidades y las redes voluntarias han puesto de manifiesto lo que esos informes detectaban de falta de compromiso institucional. De hecho, la carencia de recursos humanos en el área social municipal se ha reflejado en no contar con recursos suficientes y adecuados para hacer frente a las necesidades, con poco personal para dar respuesta, ir lenta en temas burocráticos y de tramitaciones. Además de insuficiencia en las ayudas establecidas y la ausencia de un trabajo de acompañamiento presencial continuo por parte de las trabajadoras sociales de zona, lo que ya había venido sucediendo a lo largo de los últimos años.

6.- Por ello, desde varias redes vecinales la valoración de la actuación de los Servicios Sociales de la JMD de Usera no ha sido positiva. Se considera que "*Servicios Sociales ha actuado tarde ante la situación de emergencia, poniendo en marcha sus primeros dispositivos de apoyo a la alimentación casi un mes después de que cerraran los centros educativos*". Se menciona un "hermetismo absoluto", poca capacidad de coordinación con el tejido asociativo - más allá de aquel con el que habitualmente y en situaciones de normalidad ya se estaba coordinando- y falta de comunicación y colaboración con otras entidades y centros educativos existentes en los barrios.

7.- Por ello se constata que, a pesar de algunas bajas y de la dificultad inicial de acceso a las plataformas internas de gestión de recursos, cuando se ha dado la coordinación entre los recursos socioeducativos y

las trabajadoras sociales de zona, se ha mejorado en funcionamiento y efectividad y en resultados. Salvo excepciones, ha habido buena disposición a colaborar, aunque el aumento progresivo de la intensidad de la demanda de intervención ha provocado que ésta no haya ágil ni ha contado con los recursos suficientes.

8.- La coordinación entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid se valora como escasa y poco transparente: hay procesos que se paralizan o ralentizan por esta falta de coordinación y directrices claras sobre el reparto de responsabilidades y competencias sobre las diversas problemáticas. En algunos territorios, por ejemplo, no se ha sentido la presencia de la Comunidad de Madrid.

VI. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS Y ENTIDADES SOCIALES QUE TRABAJAN EN EL BARRIO Y EN EL DISTRITO.

1.- La coordinación entre recursos y entidades sociales que trabajan en el mismo barrio y distrito presenta también una amplia diversidad y la existencia previa de entidades y redes comunitarias en los barrios (espacios de encuentro y colaboración permanentes y estables en el tiempo) ha sido un factor clave para poder dar respuesta de manera rápida a la emergencia social sobrevenida tras la declaración de alarma sanitaria.

2.- En algunos casos el trabajo en red ha sido difícil de articular, por diversos motivos (escasez de recursos, distancia física, desconfianza mutua…). Se han ido consiguiendo avances y mejoras con el paso del tiempo; y hay casos en que la coordinación entre la mayoría de los agentes sociales ha sido continuada y muy eficaz. Se han cubierto necesidades a las que la administración no ha podido llegar, se han fortalecido lazos establecidos previamente o se han generado nuevas alianzas, ampliándose y consolidándose la red de local de recursos públicos, privados, sociales y comunitarios

3.- Las iniciativas solidarias surgidas en los barrios a lo largo de estos meses han generado nuevas estructuras de asistencia y apoyo mutuo (despensas solidarias, redes de voluntariado, grupos de reparto, cuidados y acción social…) y se han coordinado con actores muy diversos, tales como asociaciones vecinales y deportivas, AMPAS, colegios públicos y concertados, escuelas infantiles y casas de niños, redes de voluntariado, huertos comunitarios, comercios, parroquias, partidos políticos. La coordinación entre redes a nivel distrital ha tenido importancia, al menos en el impulso inicial, aunque lógicamente el desgaste y la multiplicidad de tareas en cada territorio han contribuido a su ralentización.

4.- Hay dispositivos de diverso tipo (dinamización, educación social…) que han estado implementando sus objetivos profesionales y, en la medida que ha estado a su alcance, han contribuido al logro de actuaciones más eficaces. La relación entre ellos y las redes ha sido efectiva, sobre todo cuando las redes eran la referencia para poder derivar a familias en situación vulnerabilidad (atendiendo a personas empadronadas o no en el distrito).

VII. PROPUESTAS Y DEMANDAS ANTE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA SOCIAL.

Teniendo en cuenta que esta situación de emergencia social y económica afecta a muchas familias de estos barrios, y que tiene carácter de permanencia a medio y largo plazo, es indispensable la consideración de las actuaciones que estos grupos sociales demandan:

1.- COMUNIDAD DE MADRID

1.- La lucha contra la pobreza en la Comunidad de Madrid debe asumirse como una prioridad de inversión y gasto social en la agenda pública, pero no desde un enfoque de intervención asistencialista y coyuntural, sino desde un enfoque de derechos y justicia social.

2.- Que las familias dispongan de unos ingresos mínimos, y que se haga efectiva e inmediata la resolución de los expedientes de la RMI, agilizando los trámites de concesión evitando la suspensión o denegación de la ayuda, y la garantía de acceso al derecho a la alimentación y a los bienes de primera necesidad (productos de limpieza e higiene infantil).

3.- En el ámbito de sus competencias educativas, se propone a la Comunidad de Madrid:

- la apertura de centros y mantenimiento de los comedores escolares durante los meses estivales

- de cara al comienzo del curso 2020-21, la implantación de programas psicopedagógicos y de refuerzo educativo dirigido al alumnado con mayores dificultades socioeconómicas y de aprendizaje

- teniendo en cuanta que es previsible la implantación de un modelo de enseñanza que será al mismo tiempo presencial y no presencial, va a ser necesario continuar facilitando al alumnado dispositivos electrónicos que les permitan acceder a los contenidos online. De modo que se haga realmente frente a la brecha tecnológica.

4.- En el ámbito del empleo se propone el refuerzo de los servicios de empleo en el distrito de Usera, reforzando los servicios de empleo puestos en marcha por las entidades sociales de los barrios, y teniendo presencia real y efectiva en el Distrito los propios recursos públicos de empleo.

5.- Que se impulsen los "proyectos de oportunidades" que en cada barrio están identificados y o bien puestos en marcha con un mínimo por falta de recursos y apoyos, o bien están propuestas porque son posibles y no se han apoyado. Y se promueva un centro de desarrollo social y económico del Distrito vinculado a las personas sin empleo y a las oportunidades del tejido, potencialidades y oportunidades de los barrios.

6.- Que haya un plan de promoción del pequeño comercio en los barrios como un recurso necesario y prioritario para la vida de los barrios como se ha demostrado en esta crisis.

2.- AYUNTAMIENTO DE MADRID

1.- Apertura de Mesas de Acción Coordinada, de composición amplia y diversa, teniendo en cuenta tanto los espacios de coordinación ya existentes en los barrios y distritos como a las nuevas redes de solidaridad y apoyo mutuo surgidas en este periodo de emergencia sanitaria y social.

2.- Es una demanda necesaria para mejorar el funcionamiento y las respuestas, evitar duplicar trámites e informaciones, agilizar el sistema e incrementar las ayudas económicas y alimentarias, optimizar los contratos de emergencia distritales que cubran las necesidades reales de la ciudadanía, establecer protocolos de atención ante la emergencia social operativos, eficaces y abiertos a la ciudadanía evitando el colapso y la inoperatividad.

3.- Es necesario incrementar también el personal asignado para estas tareas, en este caso mayor número de trabajadores/as sociales por barrio y zonas y dotarles de los recursos de servicios y materiales necesarios, suficientes y adecuados.

4.- Puesta en marcha de medidas de impulso socioeconómico en los barrios más vulnerables de la ciudad de Madrid. Que se impulsen los "proyectos de oportunidades" que en cada barrio están identificados y o bien puestos en marcha con un mínimo por falta de recursos y apoyos, o bien están propuestas porque son posibles y no se han apoyado. Así como la capacitación y formación ocupacional de los colectivos más vulnerables, facilitando oportunidades para la mejora de su situación socio-laboral.

5.- Que se promueva un centro de desarrollo social y económico del Distrito vinculado a las personas sin empleo y a las oportunidades del tejido, potencialidades y oportunidades de los barrios.

6.- Que haya un plan de promoción del pequeño comercio en los barrios como un recurso necesario y prioritario para la vida de los barrios como se ha demostrado en esta crisis.

7.- A corto plazo se demanda una convocatoria inmediata de Oferta Pública de Empleo para la cobertura de personal en el área de Servicios Sociales y una mayor planificación para atender este tipo de emergencia de una manera más ágil y eficaz. En este sentido muchas organizaciones vecinales proponen que la acción concertada entre administración y entidades sociales debe estar coordinada por los Servicios Sociales del distrito, para lo cual es necesaria su mayor dotación en recursos humanos, materiales y técnicos.

8.- A medio y largo plazo, la demanda por parte de muchos recursos socioeducativos y organizaciones vecinales se dirige a la dotación de recursos, tanto materiales y económicos como humanos, para paliar las consecuencias sociales y educativas derivadas o incrementadas a raíz de la emergencia sanitaria y la crisis económica sobrevenida.

9.- Será preciso también el desarrollo de proyectos enfocados a la educación emocional y a la atención en salud mental de la población más afectada.

10.- En algunos contextos especialmente vulnerables y degradados (social y medio-ambientalmente) va a ser necesario mantener y promover proyectos que mejoren la convivencia, la solidaridad y el apoyo mutuo y, en aquellas zonas donde la conflictividad ha aumentado, será necesario aumentar los recursos en prevención, acción social y seguridad.

11.- De cara a la mejora de la colaboración público-social se propone el apoyo a las entidades y redes sociales desde todas las administraciones, el acceso directo a recursos cuando no la creación de subvenciones a proyectos que contemplen el sostenimiento de esos grupos que prestan atenciones especiales a la ciudadanía.

12.- E, igualmente será necesario, un plan de formación de los equipos profesionales de las instituciones públicas y de las entidades sociales en materia de desarrollo local y dinamización comunitaria.