



## LA CARA OCULTA DE LA CRISIS

En el final de este año tan malo desde el punto de vista socioeconómico, el balance del trabajo del Ararteko debe centrarse, necesariamente, en la avalancha de demandas que hemos tenido relacionadas con los efectos de la crisis. Ofreceremos datos precisos en el informe anual que entregaremos en marzo al Parlamento Vasco, del que somos comisionado para una buena garantía de los derechos ciudadanos, pero creo conveniente adelantar algunas cuestiones relativas al funcionamiento del sistema de prestaciones sociales de contenido económico dirigidas a cubrir las necesidades básicas de personas que carecen de ingresos o cuyos recursos económicos son muy escasos. La prestación más importante de ese sistema es la Renta de Garantía de Ingresos (RGI). Esta ayuda, al igual que la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV), se solicitaba hasta diciembre de 2011 en los servicios sociales municipales y se resolvía y gestionaba por parte de las Diputaciones Forales. Desde comienzos de 2012 ha sido el Gobierno Vasco, a través de Lanbide –Servicio Vasco de Empleo- quien ha asumido la competencia para gestionarlas. Las numerosas disfunciones que ha habido en el funcionamiento del nuevo modelo de gestión han traído consigo un aumento espectacular de las peticiones de información y asesoramiento y de reclamaciones ante el Ararteko. Los expedientes de queja relacionados con estas prestaciones económicas han sido *884 hasta el 21 de diciembre*, frente a 290 en 2011 y 32 en 2010. Asimismo, el incremento de las consultas realizadas por los ciudadanos y ciudadanas vascas relacionadas con las ayudas sociales ha sido enorme: en estos momentos, cerca del 60% de las atenciones que se realizan en las tres oficinas del Ararteko guardan relación con cuestiones que atañen a dichas ayudas.

Los motivos de las quejas, además de las relacionadas con la concesión o suspensión de la prestación, se refieren, en gran medida, al funcionamiento de Lanbide. Tanto las entidades sociales que trabajan en el ámbito de la exclusión social como las personas y familias que han acudido al Ararteko han denunciado, entre otros, los importantes retrasos en la tramitación, los problemas en los aplicativos informáticos que han dado lugar a muchos errores en la actuación de Lanbide, o la limitación en el número diario de personas atendidas en algunas oficinas (lo que ha provocado que haya personas haciendo cola desde la madrugada, sin que ello, además, asegure que sean atendidas; algo impropio de un país mínimamente avanzado y una mala praxis administrativa a todas luces). Las personas que tienen derecho a percibir las prestaciones públicas de carácter económico porque no tienen recursos suficientes para cubrir sus necesidades básicas y tener garantizada una vida digna acudían, antes del cambio de modelo de gestión, a los servicios sociales municipales y tenían una persona de referencia con formación y vocación en trabajo social. Consideramos necesario que se haga una reflexión sobre la aportación que ofrecían estos servicios sociales en cercanía, en la calidad de la atención humana, en el conocimiento de la situación de cada persona y en la gestión de la información. No obstante, debemos subrayar la dedicación de los trabajadores y trabajadoras de Lanbide que, en buena parte, están desbordados por el volumen de trabajo ya que tienen que desempeñar,



también, las tareas derivadas de la competencia sobre políticas activas que tiene encomendada el citado organismo. No pedimos una vuelta al modelo anterior (cuestión que pertenece estrictamente al ámbito de decisión política) pero sí que se tenga en cuenta la dimensión de las características que debería tener la atención a las personas demandantes de estas prestaciones, muchas de las cuales presentan perfiles que hacen necesaria la intervención y participación de las y los trabajadores sociales.

Muchas personas de nuestra Comunidad Autónoma pueden, potencialmente, verse afectadas gravemente por la crisis y tener la necesidad de solicitar una prestación pública de carácter económico para poder sobrevivir. Resulta importante, por ello, que dispongamos de un buen Sistema de Garantía de Ingresos. Para tener derecho a recibir la RGI deben cumplirse una serie de requisitos, por ejemplo llevar empadronado al menos tres años. La exigencia de esos requisitos deja fuera a un número importante de personas sin recursos que se hallan en el umbral de la pobreza, personas que en algunos casos pueden acceder a otras ayudas de las diputaciones forales o a la AES (ayuda de emergencia social), o que son atendidas por las ONGs, a cuyos voluntarios y voluntarias nunca les podremos agradecer lo suficiente el ingente y necesario trabajo que realizan para ayudar a las personas necesitadas. El cumplimiento de principios éticos y jurídicos y derechos básicos de una democracia con dimensión social (la inclusión social, la justicia social, el derecho a la vida digna, la ayuda a las personas necesitadas etc.) exige a las administraciones públicas que el sistema funcione a la perfección y que las personas que acuden a pedir empleo y, si no lo consiguen, a solicitar una prestación económica que les permita a ellos y a sus familias sobrevivir sean debidamente atendidas. Una adecuada atención requiere la disposición de los medios materiales necesarios y de los recursos humanos cualificados que permitan dar respuesta a esta necesidad social de manera precisa y con celeridad. No hay que olvidar que las familias necesitadas utilizan estas prestaciones para pagar el alquiler de la vivienda, la comida, el vestido, esto es, las necesidades más básicas, que la Organización de las Naciones Unidas señala como imprescindibles para que las personas vivan con dignidad.

2013 va a ser duro y lo será especialmente para los miles y miles de personas a las que la crisis ha golpeado o va a golpear con fuerza: trabajadores por cuenta ajena, comerciantes, pequeños empresarios o profesionales que están o estarán en paro o en situación de gran precariedad económica. Confiemos en que salgamos a no mucho tardar de esta maldita crisis a base de esfuerzo y trabajo colectivos, y reforzando los valores sociales de solidaridad. A nuestro juicio, en 2013 serán de gran importancia estas dos políticas públicas: las de empleo y el sistema de prestaciones económicas para las personas y familias con necesidades. Ambas herramientas son dos caras de una misma moneda y han de funcionar con la máxima eficacia y eficiencia posibles.

Iñigo Lamarca Iturbe

Ararteko