

## CAPÍTULO 01.VI IGUALDAD DE GÉNERO

### 01.VI.2.10

### Bienestar Social: Servicios Sociales y Dependencia

#### 01.VI.2.10.1

#### Servicios Sociales

En España, la tasa de paro femenina sigue siendo mayor que la masculina. Además, las mujeres siguen siendo amplia mayoría en las categorías más precarias, tanto de empleo (temporalidad, tiempo parcial, subempleo), como de desempleo (larga duración, sin empleo anterior, sin prestación de desempleo).

Sus ingresos y sus pensiones son mucho menores, y en muchos casos, inexistentes. En consecuencia, sus tasas de pobreza son mucho mayores.

La crisis económica que venimos padeciendo, ha conllevado también a la disminución de los recursos de las Administraciones Públicas, por lo que los servicios públicos se han visto seriamente afectados, recortándose los presupuestos de educación, de salud, de servicios sociales, de integración cultural, de fomento de la igualdad de género. Al mismo tiempo, las familias se ven sin medios económicos.

Todo esto repercute especialmente sobre las mujeres a través de dos vías: por ser mayoría entre las personas necesitadas de asistencia y por ser las que suplen en el ámbito familiar la carencia de recursos.

A este respecto, llama la atención que la mayoría de las quejas que recibimos en el ámbito de los servicios sociales y dependencia, sean interpuestas por mujeres, lo que demuestra que asumen el papel protagonista en la defensa de los derechos y en la salvaguarda de sus familias ante situaciones de vulnerabilidad, además de la notable presencia que los roles de género tienen en estos ámbitos.

Sigue siendo una constante la presentación de quejas ante esta Defensoría, en el área de Servicios Sociales, de mujeres con hijos e hijas a su cargo, muchas veces se trata de mujeres solas con cargas familiares, en algunos casos víctimas de violencia de género que relatan las circunstancias de pobreza y de carencia de recursos verdaderamente dramáticas en las que se encuentran. Estas circunstancias se ven agravadas por los conflictos con sus exparejas sentimentales.

Demandan la asistencia de esta Institución para, cuanto menos, poder resolver las necesidades más inmediatas que se les presentan en materia de recursos económicos para atender a las necesidades básicas de su familia, en materia de vivienda o empleo.

Es el caso de la queja 14/179, en la que su promovente nos manifestaba tener dos niñas, una de 16 y 2 años. El banco se había quedado con su piso, su ex le robó todos los muebles y electrodomésticos, le quemaron el coche y no pudo demostrar que fue él. Estaba desempleada después de haber desempeñado un trabajo a tiempo parcial e iba a percibir solamente 214 euros de ayuda económica. El alquiler de la vivienda que ocupaba ascendía a 360 euros y ya no lo podía pagar por lo que la propiedad la había denunciado. Manifestaba haber ido al personal de Trabajo Social del Ayuntamiento y a la Junta de Andalucía y *“uno se pasa la pelota a otro y yo como siga así me voy a ver con mis hijas en la calle. Ya no tengo casi nada para comer. Todo esto me ha pasado en un año y tengo todos los papeles para demostrarlo todo. Espero que me puedan ayudar, ya no se a quien acudir. Gracias”*.

O la queja 14/1745 en la que la compareciente exponía la difícil situación familiar que atravesaba, dado que se encontraba en desempleo y con dos hijos menores de edad y discapacitados. De hecho, llevaba varios meses sin poder hacer frente al pago del alquiler de la vivienda, así como haciendo uso de los comedores sociales, -cuando podía-, para poder comer. Había agotado todas las posibilidades existentes,

ya que había sido beneficiaria del salario social durante el plazo máximo, había percibido alimentos durante algún tiempo, pero debía esperar que fueran atendidas otras familias en su situación y buscaba empleo en todos los lugares posibles sin haber obtenido resultado. Asimismo nos indicaba que había sido víctima de violencia de género.

Y la queja 14/5940 en la que su promotora nos escribía contándonos su desesperación, ya que no contaba con medio alguno y vivía de la caridad de lo que conseguía de Cruz Roja o la ayuda de una parroquia. Nos refería que no podía seguir así. Había sido denunciada por los vecinos por no pagar los gastos de comunidad pero es que no tenía medios para hacer frente a éstos. Había sido una mujer maltratada, víctima de violencia de género, lo que le llevo a vivir en tiempo en una casa de acogida. Decía sufrir aún las persecuciones de su exmarido y de la pareja de éste. Solicitaba un trabajo, aunque mucho nos temíamos que estuviera desorientada y no supiera como acceder a un empleo que le permitiera la autonomía necesaria para llevar una vida con dignidad.

Asimismo, en la queja 14/2838 se nos refería que era una madre soltera con tres hijos de 11, 8 y 3 años. Desde hacía 8 meses vivía de ocupa en una vivienda con sus tres hijos. Llevaba pidiendo comida desde septiembre habiendo recibido cuatro vales. Sus hijos comían en el comedor y los sábados y domingos solo tenía para leche, galletas y macarrones. Habían estado este invierno durmiendo en el suelo, al carecer de lo más elemental.

En la queja 14/3982 de una chica de 25 años, que nos escribía porque decía estar desesperada, en paro, no cobraba ningún tipo de ayuda, llevaba siete meses esperando el salario social y estaba viviendo de ocupa en un piso del banco, tenía un hijo de cuatro años, era madre soltera, no tenía a quien recurrir y lo que necesitaba era un trabajo *“es lo único que pido”*.

En estas quejas, desde la administración municipal se nos suele informar de las ayudas que se han prestado a las demandantes dentro de los recursos disponibles, siendo las ayudas económicas de emergencia para el pago de alquiler y derivación a las entidades de tercer sector de acción social, para la concesión de bolsa de alimentos, las prestaciones más usuales aunque también, en algunos casos, se llevan a cabo proyectos de intervención familiar con toda la familia a fin de coadyuvar a que la misma pueda ir resolviendo los conflictos de todo orden que se puedan dar en su seno.

A este respecto, por parte de esta Institución han sido desarrolladas actuaciones ante las autoridades públicas competentes, en especial, ante las entidades locales afectadas y ante la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, con respecto al Programa de Solidaridad de los Andaluces para la erradicación de la marginación y desigualdad en Andalucía, al objeto de tomar conocimiento sobre las circunstancias concurrentes e interesar una solución ágil al problema particular planteado en cada queja.

De igual modo, se ha asistido a las mujeres que han requerido nuestra intervención, ofreciéndoles asesoramiento e información sobre instituciones y organismos a los que poder acudir.

## 01.VI.2.10.2 Dependencia

Entre las numerosas quejas que esta Institución ha recibido en materia de dependencia, únicamente una de ellas ha mostrado como telón de fondo familiar alguna situación de las incardinables entre la violencia de género. Así, en la **queja 14/4783** la interesada fue valorada con un grado 1 de dependencia en el año 2009 y en el año 2012 se produce la separación de su esposo, a través del Juzgado de Violencia de Género de Málaga.

El 20 de enero de 2014 se había presentado solicitud de revisión de grado, sin que hasta la fecha se hubiera resuelto, exponiendo la demora en la valoración y reconocimiento del grado de dependencia correspondiente al mismo, por vía de revisión por empeoramiento.

De los hechos expuestos, podemos deducir las especiales circunstancias en las que se habrá encontrado esta mujer que, además de los padecimientos que llevaron a reconocerle en el 2009 el grado 1, tuvo que vivir conflictividad familiar por malos tratos que dieron lugar en 2012 a Sentencia de separación por un Juzgado de Violencia contra la mujer y es que, la discapacidad y las situaciones de dependencia, agravan aún más los actos de violencia machista, motivo por el que se trata de víctimas que han de ser objeto de una especial protección.

En todo caso, las circunstancias del retraso en la revisión del grado por empeoramiento, nos llevó a formular Resolución, consistente en Recordatorio de los deberes legales expresados en los preceptos aplicables a los que se debía dar inmediato y debido cumplimiento y **Recomendación** de que, sin más dilación se valorase a la dependiente y se dictas resolución de reconocimiento de su grado de dependencia, dándose al procedimiento el curso que corresponda hasta su completa finalización, incluida, si procedía, la propuesta y aprobación definitiva del programa individual de atención y la plena efectividad del recurso correspondiente.

Por lo demás, hemos de destacar la peculiaridad de la enorme incidencia en las mujeres de todas las cuestiones que comporta el Sistema para la Dependencia, dado que por una parte, debido a los roles de género, son las que tradicionalmente se han encargado del cuidado informal de sus familiares en situación de dependencia y de sus hijos e hijas, aún a costa de limitar con ello su vida laboral y personal.

Por otra parte, como decíamos al comienzo, el Sistema para la Dependencia y sus deficiencias también incide en las mujeres en el aspecto laboral, ya que son ellas quienes integran el grueso de quienes desempeñan la labor profesional de auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio o de auxiliares de Servicios de Atención Residencial y Unidades de Estancia Diurna.

El hecho de que los trabajadores de este sector sean mayoritariamente mujeres y la circunstancia de que desde hace más de un año se trate de un sector afectado por los impagos de nóminas y por los recortes en la demanda de servicios (plazas vacantes en Centros de todo tipo, demora en las transferencias interadministrativas destinadas a la liquidación del Servicio de Ayuda a Domicilio, etc.), han creado una difícil situación para estas empleadas que, en ocasiones, no lo son siquiera por cuenta ajena, sino que han asumido la iniciativa de unirse para emprender la explotación de la actividad por cuenta propia, con autonomía empresarial. Siendo destacable cómo han permanecido desempeñando su trabajo con dedicación, aún cuando no perciban sus salarios.

## 01.VI.2.11 Violencia de género

### 01.VI.2.11.1 Ayudas Sociales y Económicas a las Víctimas

Durante los años que venimos padeciendo las consecuencias de la crisis, hemos podido comprobar cómo ha afectado la política de recortes presupuestario del gasto público a las políticas sociales.

En relación con este particular hemos tenido ocasión de conocer diversas problemáticas que nos han sido planteadas en las quejas individuales instadas por mujeres en situaciones de especial precariedad o vulnerabilidad, agravadas por su condición de víctimas de violencia de género.

Que duda cabe que mientras estas mujeres permanecen en los recursos especializados para víctimas de violencia de género existentes en nuestra Comunidad, a saber, casas de acogida y pisos tutelados, son atendidas de forma integral, tanto ellas como sus hijos e hijas, pero lo cierto es que, cuando salen de los mismos y se han de enfrentar a una vida autónoma, muchas veces se pone de manifiesto el que no son autosuficientes en todos los órdenes, para subvenir a sus necesidades y a las de sus familias, a lo que contribuye la carencia

de recursos económicos suficientes y de empleo, así como la imposibilidad de acceder a una vivienda pública protegida por la administración, al haber una insuficiente oferta de las viviendas de este tipo, en relación a la actual demanda.

Tal es el caso planteado en la queja 14/40, en la que su promovente, mujer con hijos e hijas menores a su cargo, nos relataba la dramática situación en la que se encontraba. Durante 19 años, ella y sus tres hijos, habían estado viviendo, como consecuencia de ser víctima de violencia de género, en varias casas de acogida y pisos de emergencia, recibiendo ayuda de sus padres, hermanas, vecinas, viviendo en casas de amigos, cambiando constantemente a sus hijos de colegio, y volviendo con su expareja cuando éste la convencía de que había cambiado y la elección era vivir con una pareja maltratadora o en un sitio donde sus hijos lloraban constantemente y no tener vivienda a donde irse ni recursos económicos para ello.

Después de muchos ir y venir, ya separada, accedió a ocupar una vivienda aunque vieja y con muchas humedades, pero su expareja al poco tiempo se metió en la casa y continuaba maltratándola, no físicamente pero sí psicológicamente. Él cobraba la ayuda familiar, que se concede por tener hijos a cargo, pero la realidad era que nunca había pagado la manutención de sus hijos. Su situación era desesperada y decía necesitar una ayuda real.

En los hechos descritos, se planteaba una primera cuestión y es que ante el incumplimiento de las obligaciones parternofiliales de pago de alimentos, solo cabe accionar la vía judicial como medio de que los progenitores cumplan con esta obligación, una vez recaiga sentencia al respecto, para lo que la informamos de podía solicitar la asignación de un letrado o letrada de oficio en el Colegio de Abogados correspondiente, aunque también podía solicitar asesoramiento en el Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer, o Centro Municipal de Información a la Mujer de su Ayuntamiento.

Quisimos saber si nuestra reclamante había activado, recientemente, los mecanismos de ayuda para mujeres en su situación, y si había solicitado la adjudicación de alguna vivienda de carácter protegido por la Administración.

En su respuesta, nos dijo que no había podido mandarnos la documentación que le reclamábamos dado que, en aquel mismo momento, se encontraba acogida en un recurso para víctimas de violencia de género del Instituto Andaluz de la Mujer, pero que la estancia en el mismo era temporal, por lo que cuando saliera de allí se volvería a encontrar en la misma situación que antes, centrando su queja y su pretensión en su necesidad de acceder a una vivienda digna para ella y sus hijos.

Tras admitir la queja a trámite y llevar a cabo un seguimiento del itinerario personalizado de intervención profesional especializada por causa de violencia de género en el recurso que había ingresado, pudimos conocer que la señora como sus dos hijos menores, permanecían acogidos, si bien se había producido un cambio de situación, habían sido trasladados a un piso tutelado, tras haber finalizado el programa de intervención como usuarios de Casa de Acogida, por consecución de los objetivos establecido en su Plan de Intervención Individual.

En lo que respecta a la búsqueda activa de empleo, los objetivos no se habían podido cumplir al no haber encontrado trabajo y ello, a pesar de tener elaborado un itinerario de búsqueda y contactar con varias asociaciones y entidades encargadas para tal fin, aunque sí había realizado unas prácticas subvencionadas durante tres meses y estaba incluida en un curso de formación (Cualifica), subvencionado por la Junta de Andalucía constituyéndose éste en su única fuente de ingresos económicos, razón por la que se valoró su traslado a piso tutelado, ya que en dicho recurso tenía que cubrirse sus necesidades alimenticias. También se le había puesto en contacto con asociaciones que pudieran ayudarla a tal fin.

Se le había presentado también la documentación necesaria para la solicitud del Ingreso Mínimo de Solidaridad (salario social), estando pendiente recibir notificación de fecha del inicio del cobro de la prestación, con la finalidad de que pudiera aumentar sus ingresos para mantener a su familia. También había solicitado la adjudicación de vivienda protegida a través del registro público de demandante de vivienda, en el Ayuntamiento del municipio en el que residía en aquella fecha y se le había comunicado que había sido aceptada su documentación y que estaba incluida en lista de espera.

A la vista de cuanto antecede consideramos que por el organismo competente en la materia se le estaba prestando la ayuda necesaria dentro de los recursos de acogida para mujeres víctimas de violencia de género, por lo que valoramos la importante labor que realizan los mismos a través de sus intervenciones integrales y programas individuales que, no obstante, no pueden culminar a veces esta importante labor, debido a que otros recursos necesarios que coadyuven al empoderamiento, autonomía e independencia de las mujeres en esta situación, en la actualidad, no son suficientes. Nos referimos concretamente a las áreas del empleo y el acceso a la vivienda pública protegida.

No obstante, la interesada insistía en su deseo de poder acceder a una vivienda en la provincia en la que había residido con anterioridad, por lo que le comunicamos que, para ello, ha de inscribirse en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida del Municipio en el que quiera fijar su residencia definitiva, pudiendo hacerlo en el Cupo destinado a Víctimas de Violencia de Género.

No obstante, el que una vez inscrita pueda acceder a una vivienda que estuviera calificada como protegida por la administración, iba a depender del número de viviendas que hubiera o fueran quedando disponibles y del número de ellas que se reserven o destinen a los Cupos previstos para colectivos objeto de especial protección conforme a la normativa andaluza en materia de vivienda

Finalmente y como quiera que su solicitud de salario social aún no había sido resuelta, solicitamos informe al organismo competente para su tramitación y resolución, permaneciendo aún abierta esta queja, debido a esta causa.

Asimismo, pocas, aunque constantes, son las quejas de mujeres que nos dicen ser víctimas de violencia de género que no reciben ayuda de ningún tipo o que carecen de recursos económicos para subsistir, tal es el caso de la queja 13/5425 y queja 13/3536.

La percepción que tienen algunas mujeres víctimas de violencia de género sobre las deficiencias y las escasas ayudas que reciben de la Administración y la soledad ante la que se encuentran por este motivo, en nada tiene que ver con la información que luego suministran esas mismas administraciones, de la que se desprende que fueron atendidas de forma adecuada, siempre en función de los recursos disponibles, suministrándoseles la ayuda necesaria en función de la problemática que presentaban.