



2020

TENER MADERA: TALENTO Y CAPACIDAD PARA HACER ALGO. ... y con este detalle se lo hemos reconocido a nuestros voluntarios y al equipo de trabajadores.

**CÁRITAS DIOCESANA DE OURENSE
MEMORIA**



#LaCaridadNoCierra#

Aún en plena vorágine de la pandemia y con una parte de la población preocupada por la desescalada, parece que no vemos ya el momento de lograr la tan ansiada “nueva normalidad”, y pudiera parecer que de los primeros gestos de solidaridad de marzo se ha pasado a una situación de hartazgo y de crítica perpetua en la que todos nos creemos con derecho a juzgar la forma de actuar de nuestros vecinos.

También hemos visto como pasamos de aplaudir a los “profesionales esenciales” a, de repente considerarnos todos héroes, creyendo tener más derecho que el vecino a ser integrado en una lista de vacunación.

Por otra parte “las colas” que sonaban a tiempos de guerra, han pasado a formar parte de nuestras vidas y el temor al contacto social nos pone en riesgo de centrarnos en nosotros mismos, mi salud y la de mi familia, mi trabajo y el de mi familia, olvidándonos de “el otro”.

Frente a esto, la memoria de CARITAS 2020 QUIERE SER UNA LLAMADA A LA ESPERANZA, porque frente a las situaciones vividas y que continuamos viviendo, hemos visto el nacimiento de nuevas formas de intervención y de ayuda a las personas, nos hemos reorganizado y hemos puesto las bases para luchar por un futuro mejor para todos y con todos.

¡GRACIAS!



¿Cómo ha sido el 2020?

Es un año más de historias que de cifras. Las cifras son también impactantes, pero más los acompañamientos que se pudieron hacer, y las experiencias vividas.

Empezamos el año confiando, en que se consolidaría la mejora laboral de muchas personas a las que acompañamos, y con ello su autonomía económica, el fin último de nuestras ayudas; por ello, se empezaron a realizar las acciones formativas previstas.

También empezamos el año realizando toda la atención social especializada, a mujeres, personas mayores, jóvenes, y menores, pueblo gitano, personas reclusas, etc.

En el mes de marzo estábamos además programando diferentes visitas a las Cáritas parroquiales, y el acompañamiento al voluntariado.

Todos nuestros planes, como los de toda la sociedad, se vieron trastocados por el decreto del estado de Alarma del día 13 de marzo. El lunes 16 de marzo, salvo los servicios esenciales, toda la población debía quedar en sus domicilios, confinados, como la mejor prevención ante la expansión de la COVID 19 en nuestro país.

Cáritas optó por seguir con la atención presencial, por ser fiel a su misión, por sentir que su función social era esencial, y por estar al lado de las personas que:

... No tenían donde confinarse.

... Vivían de ingresos precarios, y dada esta situación los habían perdido.

... No podían cubrir sus necesidades básicas por falta de ingresos.

... Siendo mayores, no tenían a familiares cercanos o allegados que pudieran ayudarles en gestiones de la vida diaria.

... No sabían o no tenían medios para hacer trámites online o telemáticos.

Fue un tiempo en el que **se priorizó la atención básica y la cobertura de las necesidades materiales de las personas, con respecto a la vivienda, la alimentación, y el gasto farmacéutico, principalmente.**

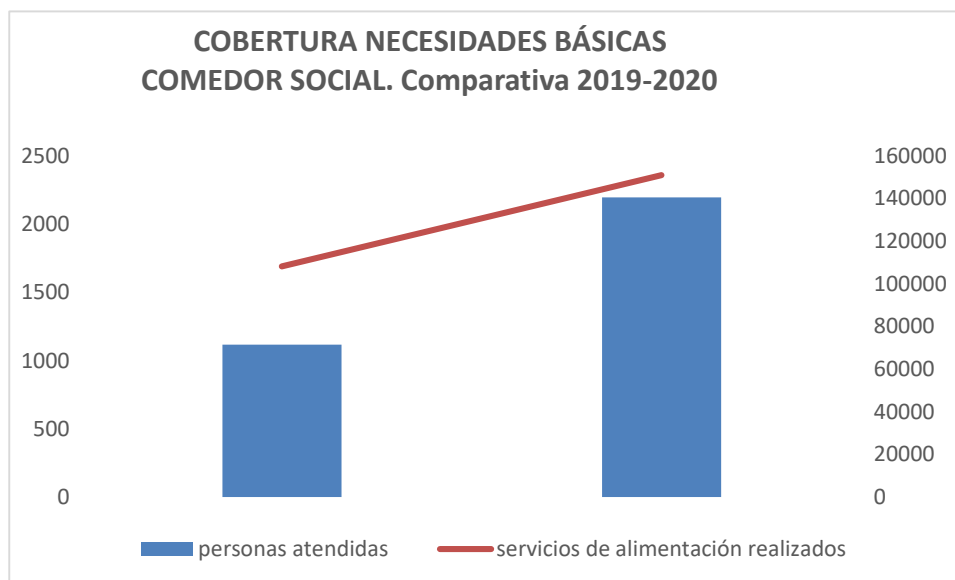
También fue un tiempo en el que por imperativo legal tuvimos que mantener cerrados determinados centros dedicados a la formación compensatoria de adultos, a la atención diurna de menores, personas mayores, y la escuela infantil.



La demanda de los servicios básicos se incrementó exponencialmente. En términos cuantitativos, se observó un **aumento alarmante en el número de servicios en el programa de Comedor Social, llegando al punto más álgido en la segunda quincena de abril**, por encima de las 550 raciones diarias y teniendo muy presente desde el servicio, el día 21 de abril, con 667 raciones, el máximo alcanzado en la historia del Comedor Social.

Nuestra previsión era que precisasen cobertura de necesidades básicas 1.100 participantes. El año terminó con más del doble de nuestra previsión: 2.196 personas, y que supusieron un total de **150.920 raciones**.

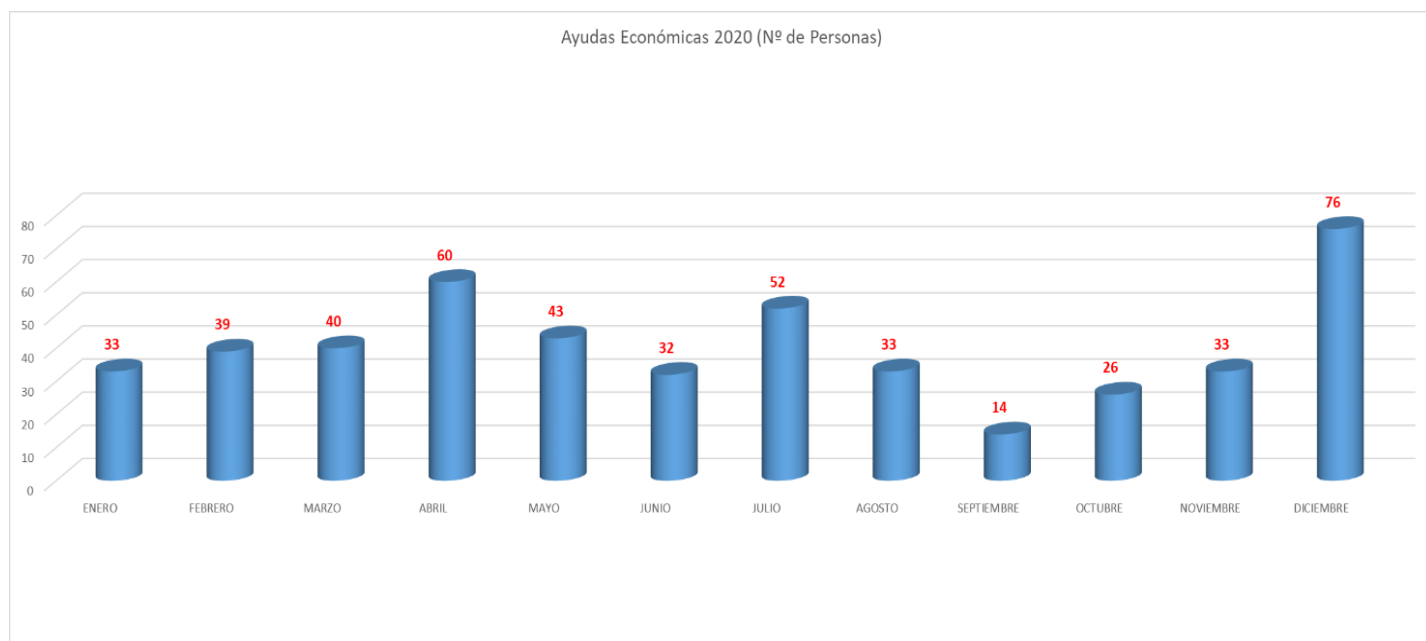
En el año 2019, se habían atendido a 1.118 personas con 108.111 servicios. El incremento se cifró en el 39,60%. Da una medida de un año muy duro para la población atendida, que vio como en pocas semanas su autonomía económica desaparecía.





Con la llegada de la nueva normalidad, el fin del confinamiento estricto, pero nuevas restricciones, muchas personas perdieron su empleo, su pequeño negocio, y esta situación se tradujo en el último trimestre del año en que, al mismo tiempo que se estabilizaba la situación en el Comedor social, se producía un **incremento importante en el volumen de ayudas económicas generadas por el Programa de acogida integral y empleo.**


En el gráfico siguiente se observa el incremento en el número de personas que han sido atendidas por ayudas económicas al final del año para cobertura de necesidades básicas, 43 más que en el mes de enero de 2020. En diciembre de 2020 se afrontó la situación más compleja: el retraso en la gestión y cobro de los ERTES que produjo en muchas familias el agotamiento de pequeños ahorros y la situación de 0 ingresos que los llevó a solicitar ayudas económicas, mayoritariamente ligadas a la vivienda y al pago de suministros.



Con el año ya finalizado, podemos constatar que fuimos capaces de abordar este reto como entidad porque nos reorganizamos, y reforzamos los servicios más necesarios, logrando así el objetivo de que **#LaCaridadNoCierra#**.



Dos factores decisivos nos facilitaron la tarea en este tiempo:

 Por un lado, la importantísima labor desempeñada por los voluntarios: aquellos que por el confinamiento no pudieron realizar su trabajo como lo venían realizando, jóvenes estudiantes, personas en paro, etc. nos brindaron su ayuda desinteresada. Lograron que no nos sintiéramos solos en unos meses que recordamos como muy difíciles. Sus gestos comprometidos y generosos, contribuyeron sin duda a hacer mejor la labor de Cáritas. Apoyaron y creyeron en nuestros proyectos, y en la apuesta que realizamos por las personas más vulnerables en estos tiempos duros. Así pudimos seguir dando una atención de calidad, y pudimos seguir manteniendo nuestros servicios.

"Se te cae la venda, ves otra realidad".
(La región 21/11/2020)

La propia prensa local se hacía eco de ello en un artículo de noviembre, en el que se destaca la propia esencia del voluntariado: Su capacidad de cambio, tanto para las personas atendidas como para quienes realizan la colaboración.

Voluntarios en programas de Cáritas diocesana	Voluntarios en las Cáritas parroquiales	TOTAL
160	237	397



2020: La importancia de cada gesto






Dios aprovecha cualquier circunstancia para asomarse a nuestra vida y hacernos regalos extraordinarios. Así nos lo cuenta D. Pablo César González, párroco de Ribadavia, quien pasó del desconcierto ante una situación que parecía irreal, a proponerse hacer algo distinto con el tiempo que tenía por delante en el confinamiento: “vi que debía plantearme mi vida como sacerdote de manera diferente. Todos los días rezaba con una tranquilidad con la que no siempre cuento, ofrecía la Eucaristía por mi gente, mi familia, mis feligreses, y les llamaba por teléfono. Fueron horas al teléfono que me dejaban muy feliz”. Con la idea de hacer algo por los demás en el tiempo que el covid-19 había liberado forzosamente, D. Pablo se acercó también al comedor social de Cáritas para colaborar como voluntario. “Iba pensando en ayudar de vez en cuando y acabé dedicando cinco horas diarias durante dos meses al comedor. Hacía mucho tiempo que no me sentía tan feliz de hacer las cosas más sencillas: pelar patatas, fregar, descargar cajas... al hacerlo por los demás, tenía sentido. Es una escuela de humanidad, de dignidad, ver con qué delicadeza se trata a todas las personas, cómo se cuidan los detalles.” En el comedor social de Cáritas comenzó a incrementarse el número de usuarios y se llegaron a dar casi 700 menús en un día: “ni los propios responsables del comedor pensaban que se tuviese capacidad para ello. Cada día era un milagro, una experiencia de auténtico Evangelio. He descubierto la presencia cercana de Dios en tantas personas, creyentes o no, que me doy cuenta de que el Señor se vale de todo y de todos para acercarse lo más posible a nosotros. Y he aprendido que lo más importante que tengo en mi vida es el día que se presenta por delante, y la oportunidad de vivirlo dándome a los demás y dejando de lado todo lo que no aporte nada”.

Pablo César González Carballo, sacerdote

María Teresa Espino, casada, madre trabajadora con cinco hijos, encuentra tiempo en su vida para dedicarlo a los demás. “Lo que hago es dedicar una tarde fija a la semana estando para lo que se me necesite en Cáritas. El ser voluntaria a mí me lo da todo: veo las realidades de otras personas, sus necesidades. No solo es estar disponible para una tarea sino también tener una actitud de servicio, de manera desinteresada, para mejorar la vida de los demás. Además, se responde a sus necesidades reales, se conoce su situación”. Con este paso, María Teresa da una respuesta frente al individualismo que nos rodea: “te ayuda a crecer como persona por dentro y te ayuda superar la barrera de la buena voluntad, que está bien, pero que requiere un paso más para hacer algo día a día. Elegí Cáritas para dedicar mi tiempo a los demás porque esta entidad tiene a gente competente, con calidad humana y responde con eficiencia atendiendo individualmente y no solo con una bolsa de alimentos o el pago de un recibo. Es un trabajo en equipo que garantiza el acompañar debidamente a cada persona. Miro a los trabajadores y colaboradores de Cáritas y lo que veo es a personas que creen en el cambio social. Creen que entre todos lo podemos hacer posible. Todos tenemos algún don, yo le diría a la gente que me lea que ponga lo suyo a disposición de los demás a través de Cáritas. Uno dona su tiempo o alguna habilidad que tenga y eso marca la gran diferencia que hace posible ese cambio. Dar amor siempre lleva consigo recibir alegría”.

María Teresa Espino



 El segundo factor que nos permitió estar cerca de las personas fueron las **Cáritas Parroquiales**, que en plena pandemia hicieron una labor fundamental, para ayudar a las personas en la cobertura de las necesidades tan básicas como alimentos, ayudas para gasto farmacéutico, recibos relacionados con el mantenimiento de la vivienda, etc. Las Cáritas Parroquiales han sido esenciales para responder a las consecuencias económicas y sociales de la Covid'19. Son la puerta más cercana a la que acuden las personas. Y en plena pandemia se reinventaron. Vieron que faltaban sus naturales apoyos, en general, voluntariado de cierta edad, que por razones sanitarias debían de cumplir el confinamiento, por lo que algunas Cáritas Parroquiales se vieron necesitadas de apoyos externos, contando en algún caso puntual con el apoyo de voluntarios de Protección Civil y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Fueron momentos muy puntuales, que permitieron articular las respuestas necesarias en favor de las personas necesitadas.

En la vida de Cáritas y en la de sus agentes, además de dialogar y decidir sobre criterios de organización, y de gestión, se dan los planteamientos que conducen a la **implicación, el ser para los demás, y el esfuerzo gratuito, que parte de un sincero amor a las personas necesitadas**. Las Cáritas parroquiales son un fiel reflejo de ello, así como de impulso, entusiasmo, entrega, constancia, paciencia, ternura y generosidad.

La coordinación en el interior de Cáritas es una condición necesaria para actuar eficazmente frente a la complejidad y dimensiones de la pobreza.

La Diócesis de Ourense está compuesta por 735 parroquias. En su totalidad se atienden necesidades, imposible de cuantificar todo el apoyo brindado, y menos un año tan atípico como lo fue el 2020. En todas hay atención a las personas.

Estas parroquias se reúnen y distribuyen en 12 arciprestazgos desde la reestructuración realizada en el año 2013 por Monseñor Lemos Montanet. Algunas se han agrupado formando Cáritas arciprestales e interparroquiales, con el fin de atender mejor el territorio con los medios y recursos que tienen a su alcance, a menudo, limitados.

33 Parroquias cuentan con Equipos/Grupos de Cáritas, con diferentes niveles de constitución y funcionamiento. En un año tan complejo como el que nos tocó vivir, hay datos registrados de las personas y familias atendidas, en 24 de ellas.

Esto supone otras tantas comunidades católicas que viven con entusiasmo y compromiso su servicio a los más vulnerables de su territorio.

Así, una Cáritas Parroquial se convierte en un “espacio de Esperanza”, en el que se desarrollan diferentes proyectos, entre los que destaca el de la acogida y acompañamiento a las personas y familias del territorio que pasan más necesidad, sobre todo familias que se han quedado sin ingresos, y personas mayores que viven en soledad.

Además, según las posibilidades de cada Parroquia y Equipo de Cáritas, ponen en marcha otras actividades con el objetivo de estar cerca y ayudar en su mejora: desempleados, jóvenes, mayores, enfermos...

Al servicio de las Cáritas Parroquiales están los Servicios de Cáritas Diocesana, apoyándolas en aquello que puedan requerir para realizar sus tareas y proyectos.

En esta tabla resumimos las cifras de 2020

Cáritas Parroquiales con datos registrados	Personas atendidas	Familias atendidas
24	4.893	1.782



Principales datos y cifras de 2.020.

 10.342 personas atendidas

 20.974 personas beneficiadas

Personas atendidas: Son nuestro centro. Son historias que han mejorado gracias a nuestra intervención. Cada persona que llegó a nuestros servicios generó varias y diferentes respuestas, ya que en clave de itinerario inicia un proceso de mejora integral. Promovemos su autonomía basándonos en sus potencialidades y capacidades.



Personas beneficiadas: Expresamos con este dato el impacto directo de las ayudas, q en Ourense llegó a 20.974 personas.

La diócesis comprende la provincia de Orense, excepto la comarca de Valdeorras que pertenece a la diócesis de Astorga. La población total es de 281.150 habitantes, y la ayuda de Cáritas alcanzó al 7,46% de la misma.





Perfil social

Presentamos a continuación, las características principales de la realidad en la que se encuentran las personas atendidas. Nos basamos para ello en un observatorio a partir de una muestra de la población atendida de 2.439 personas:

El primer punto de reflexión a la hora de dar el perfil social de las personas atendidas en el año 2.020 es que hay que diferenciar entre aquellas personas con una economía frágil, pero que nunca habían tenido necesidad de acudir a los servicios sociales, en este sentido **más de un tercio de las personas atendidas en el 2.020 en Cáritas son nuevas**, y cómo afectó la pandemia a aquellas otras personas que ya estábamos atendiendo.

Del análisis del perfil social extraemos las siguientes conclusiones:

- Mujer entre 36-65 años, es la principal demandante de ayuda. Un año más la mujer encabeza la búsqueda de ayuda.
- Hogares destinatarios de las ayudas: Pareja con hijos, u hogar formado entre personas con otro tipo de parentesco.
- Nacionalidad mayoritariamente española, seguida de personas de nacionalidad extracomunitaria, principalmente procedentes de Venezuela.
- Formación deficiente de los miembros de la unidad familiar: la más alta alcanzada es mayoritariamente la educación primaria, siendo superior el porcentaje de mujeres con la primaria terminada que la de hombres.
- Mayoritariamente, de la población desempleada, los hombres están inscritos en el SEPE, destacando en segundo lugar el número de mujeres que están en situación laboral inactiva.
- Acerca del régimen de tenencia de la vivienda, cabe señalar que el alquiler es la manera mayoritaria (72%), seguido muy de lejos (14%) por personas que están acogidos en casas de amigos o familiares mientras no consiguen autonomía.
- La mayoría (42,11%) de las personas atendidas no tienen ingresos. **Un elevado porcentaje (11,8%) de personas atendidas tienen ingresos procedentes de su trabajo; de este dato deducimos la precariedad salarial**, los salarios no cubren la totalidad de las necesidades básicas de las familias teniendo que recurrir a servicios sociales.
- Hay procesos largos y complejos. **Identificamos procesos de acompañamiento que duran en el tiempo.** Acompañar en estos procesos de mejora, implica facilitar apoyos múltiples para que la persona y su entorno familiar puedan protagonizar cambios conducentes a la autonomía. El acompañamiento en estos, además de dar la medida de la capacidad de adaptación que nuestro sistema de trabajo tiene, visibiliza una tendencia de la que venimos dando cuenta en los últimos años, la CRONIFICACIÓN DE LA POBREZA, y la dificultad de inclusión





social que tiene muchas de las familias a las que acompañamos, generalmente debido a situaciones multiproblemáticas.



Nos hemos adaptado a cada situación, y hemos trabajado en clave de itinerario personalizado de inserción, en el que se articulan numerosas respuestas de todo tipo, **obteniendo una media de 11 respuestas por persona acompañada, desde la cobertura de necesidades básicas, la mediación para la tramitación de ayudas públicas, la orientación y la información social básicas, la orientación al empleo, y todo ello teniendo en cuenta que durante el confinamiento toda la actividad se centró en la respuesta a situaciones de urgencia, quedando ralentizadas otro tipo de respuestas centradas en la formación y el empleo**

La mayoría de las respuestas generadas han comprendido:

Por un lado, las relacionadas con la acogida y la asistencia:

-  **Necesidades Básicas:** Necesidades de tipo material relacionadas con la Alimentación, Ropa, Vivienda, Salud y la Higiene, y necesidades de disponer de documentación: pasaporte, DNI, etc....
-  **Intervención relacionada con la acogida residencial:** Comprende respuestas relacionadas con recursos, normalmente, de tipo residencial (ingreso en centros de transición a la vida autónoma, y en viviendas de acogida) que ofrecen protección de las necesidades básicas mientras se realiza un acompañamiento integral orientado a su plena autonomía. Este tipo de respuestas, una vez aplicadas, se mantienen a medio- largo plazo. Tienen un largo alcance por su integralidad y por su duración en el tiempo.

Por otro lado, facilitamos ayudas relacionadas con los procesos de promoción, y autonomía:

-  **Intervención orientada al empleo:** incluye la formación, orientación, la intermediación, el acompañamiento en taller pre-laboral, y las ayudas económicas orientadas al empleo.
-  **Acompañamiento social orientado a la inclusión social activa:** Respuestas relacionadas con los programas de atención social especializada: Personas mayores en la ciudad y en el rural; Personas reclusas; Mujer; Menores; Pueblo Gitano.

Cierre de centros y restricciones a la actividad por imperativo legal

Las medidas de confinamiento en España comenzaron el 15 de marzo de 2020 a las 00.00 h y llegaron hasta los 99 días (hasta el 21 de junio). El 25 de octubre se volvieron a retomar, y supusieron restricciones que consolidaron una “nueva normalidad”.

Nuestra entidad adoptó la decisión clara de que la **#CaridadNoCierra#**, pero tocaba extremar la prudencia y la seguridad; aun así, cumplió las normas de obligado cumplimiento, relegando su presencia a lo esencial.

Durante el primer estado de alarma, Cáritas diocesana de Ourense tuvo que mantener cerrados el Centro Xurde, y el Centro de Día Covadonga, así como el Centro de formación compensatoria Trébede. Durante ese tiempo se mantuvo contacto telefónico con las personas

Desde el 13 de marzo hasta el 1 de septiembre: Estuvo cerrada la escuela Infantil A Casiña

Adaptamos nuestra intervención social para poder estar cerca, pero a la vez cumplir con la prioridad sanitaria; así, los Centros de Mayores rural y Mayores urbano suspendieron su actividad grupal y se centraron en la atención telefónica. También se les facilitaron los productos de alimentación y farmacéuticos que precisaron los mayores.

En el Centro de Transición a la Vida Autónoma Valenzá, y en el Programa-vivienda de acogida para Reclusos en situación de permiso, el estado de alarma provocó que los residentes permanecieran en el centro, no pudiendo practicar ni nuevas incorporaciones, ni bajas o salidas.

El Ropero adaptó su intervención a facilitar sólo ropa en situaciones de externa urgencia, y mantuvo cerradas las instalaciones para donaciones de ropa hasta septiembre de 2020.



Respuestas

Pese a que alguno de nuestros Centros tuvo que cerrar por imperativo legal, la actividad en Cáritas se mantuvo durante todo el año. Con atención presencial y telefónica inmediata.

Nuestras acciones se centraron tanto en informar, ya que la falta de información fue un factor sumamente estresante para la población atendida, que no sólo padecía la falta de recursos sino la imposibilidad de acceso a canales de información fiable de cualquier tipo, que eliminase o disminuyesen la incertidumbre padecida; como la ayuda a personas que nunca se habían visto en una situación como ésta, sin ingresos y sin posibilidad de generarlos, con mucha incertidumbre sobre su futuro inmediato; también se atendieron a personas a las que ya se les había ayudado en su momento, y volvieron a llamar a Cáritas; y se apoyó en general a las personas que no tenían medios para interactuar telemáticamente con las administraciones, todas ellas cerradas.

Aquí constatamos la gran brecha digital y el desconocimiento de la gran parte de la población en el ejercicio de sus derechos y en sus trámites y relaciones con las administraciones públicas.

NUESTRA ACTIVIDAD DE UN VISTAZO

CENTROS PROGRAMAS	ÁREA DE INTERVENCIÓN	Nº CENTROS	Nº PERSONAS ATENDIDAS
ESCUELA INFANTIL A CASIÑA	Escuela Infantil	1	39
PROGRAMA DE ACOGIDA INTEGRAL Y EMPLEO	Acogida integral, atención básica, acompañamiento social y empleo	3	1097
PROGRAMA DE MUJER ALUMAR	Centro de atención especializada a la mujer que está en contextos de prostitución, y a las víctimas de trata sexual	1	534
COMEDOR SOCIAL	Cobertura de la alimentación	1	2196
CENTRO DE TRANSICIÓN A LA VIDA AUTÓNOMA VALENZÁ	Centro que fomenta la reincorporación social y laboral de personas sin hogar	1	43
PROGRAMA LABORANDO	Acogida de reclusos que tienen permiso de salida del Centro penitenciario O Pereiro de Aguiar	1	4
PROGRAMA PARA FACILITAR TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD	Programa para penados con trabajos en beneficio de la comunidad	2	43
PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES URBANO	Atención grupal e individual de Personas mayores en la ciudad de Ourense	1	34
PROGRAMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES RURAL	Atención grupal e individual de Personas mayores en Baltar, Calvos de Randín, y Muiños.	9	98
ROPERO	Cobertura de ropa, calzado y pequeños enseres	1	1096
CENTRO DE DÍA XURDE	Centro de atención diurna de menores con expediente de protección adoptado por la Xunta de Galicia	1	15
CENTRO DE DÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL VIRGEN DE COVADONGA	Centro de día de inclusión social, situado en el Barrio de Covadonga (Ourense)	1	398
VIVIENDAS ACOGIDA	Alojamiento temporal para familias en situación de emergencia social	26	39



Evaluación de las actuaciones desarrolladas en 2020

- Desde un punto de vista estratégico y de planificación, Cáritas diocesana de Ourense optó por dar cumplimiento a su Misión, que es estar cerca de las personas más necesitadas, por lo que se tomó la decisión de no cerrar las instalaciones, salvo aquellas que por imperativo legal no pudieron seguir ofreciendo sus servicios.
- Desde un punto de vista de actividad esencial, se centró el servicio en la cobertura de las necesidades materiales más urgentes: Principalmente en alimentación a través del comedor social y de la atención en las Cáritas Parroquiales, así como gestionando y coordinando donativos alimenticios en forma de vales; Y también, en vivienda, se hizo un importante esfuerzo, por ejemplo desde el programa de Mujer y desde Acogida Integral para velar por las personas que no tenían dónde confinarse: la gestión nos llevó a mediar en alquileres y realquileres de habitaciones, así como la derivación a las plazas extraordinarias creadas por el Albergue municipal durante el primer confinamiento, para pasar a apoyar la búsqueda de vivienda en la fase de nueva normalidad.
- Desde la visión que pueden ofrecer los procesos de apoyo, tanto la gestión de recursos como de personas estuvieron al servicio de las circunstancias inéditas que nos tocaron vivir, por lo que, echando la vista atrás, la reorganización nos llevó a reforzar el servicio del comedor social, con apoyo tanto del equipo de trabajadores como de voluntarios. Lo pudimos hacer gracias a todos aquellos, cuyos centros tenían que estar cerrados, y se brindaron a reforzar la actividad, así como los voluntarios que acudían a ofrecer su apoyo. De este modo, la gestión de personas que se realizó facilitó que el comedor social pudiera no sólo responder tres veces más sus raciones, sino también hacerlo de un modo responsable, impidiendo aglomeraciones. La estrategia seguida fue dividir por inicial del primer apellido para facilitar un rango de cita. Todo el personal de apoyo facilitaba que las instalaciones estuviesen desinfectándose continuamente. Sólo así pudimos atender diariamente una medida de 500 servicios sin incidencias. Los demás servicios esenciales, también se adaptaron a estas circunstancias tan especiales, pudiendo de este modo, atender facilitando las respuestas urgentes sin mediar mucha documentación para la valoración, pues ni las personas podían ofrecerla, ni la entidad podía requerirla en un momento tan excepcional.
- Al centrar toda la respuesta de Cáritas en las necesidades más acuciantes y urgentes de las personas atendidas, la consecuencia inmediata la sufrió nuestro proceso de gestión de la documentación y registro. Por ello el sistema de registro en 2020 no estuvo actualizado; hubo grandes dificultades para la mecanización de datos; esta tarea no se realizó para evitar el colapso del servicio, y en todo momento, poder estar en condiciones acordes a nuestra calidad, para poder ofrecerlo.

Podemos dar un repaso rápido por los puntos positivos que este año nos deparó, por las dificultades y por los retos afrontados:



Puntos positivos:

1. Conseguimos mantener la atención presencial a los más vulnerables, y demostrar una capacidad de adaptación a las circunstancias, sólo posible gracias al buen hacer del equipo técnico y de los voluntarios. Sólo así pudimos ofrecer las respuestas ágiles que se nos demandaban, y poder afrontar situaciones donde otros no llegaron ni de lejos. Para ello, incluso pasamos por encima de los miedos.

Nos dimos cuenta que en pleno S. XXI se estaba decidiendo que la salud física es lo más importante, por encima, y a costa, de otras necesidades y valores. En Cáritas diocesana de Ourense hemos optado por un modelo de sociedad en el que todos importamos, sin descuidar en absoluto la salud, conseguimos seguir luchando por una mejor calidad de vida de los más vulnerables.

2. **La solidaridad económica de las empresas que lo estaban pasando mal, y de las personas que también lo estaban pasando muy mal, pero creyeron en nuestro hacer.** Este año más que nunca el apoyo mostrado por las empresas y por la sociedad en general a través de sus aportaciones y donativos, nos han ayudado en el día a día a mantener nuestra actividad. Esta implicación de la sociedad, es, en definitiva, una manifestación de que otro modo de funcionar es posible, en el que todos sumamos esfuerzos para conseguir una sociedad y un futuro mejor.

Dificultades encontradas:

La soledad en la que nos encontramos trabajando, sobre todo en el primer estado de alarma fue casi absoluta, y esto nos supuso una dificultad añadida: No pudimos trabajar en red con las administraciones públicas y, sólo con contadas entidades privadas. No sólo desbordó algunos de nuestros servicios como el comedor social, sino es una dificultad que seguimos notando en la actualidad. Hay determinados signos que llegaron para quedarse, y uno de ellos es que ha quedado como residual la atención presencial por parte de las administraciones. El servicio al ciudadano es más telemático que presencial.

Esta situación complicada nos llevó a priorizar la tarea: lo esencial, el servicio a las personas. Hubo por ello, grandes dificultades para la mecanización de datos para evitar el colapso del servicio. Nuestra respuesta a esta dificultad fue la adaptación de todos los servicios, recurriendo a la presencia de todo el personal contratado en labores de atención para la cobertura de necesidades básicas. Durante el confinamiento no se negó la atención a nadie que solicitó nuestra ayuda, era evidente que no podíamos pedir documentación para valoración, y diagnóstico de su situación. Durante el primer confinamiento estricto las personas que salían de casa para pedir



ayuda justificaban con ese acto excepcional su situación, y la mayor parte de esta intervención no se registró.

Tras la desescalada y nueva normalidad, se impuso en nuestra provincia y en numerosos ayuntamientos en los que intervenimos, diferentes restricciones de movimiento y de horarios. Observamos que la situación social no está mejor, sino peor. Asusta el número de personas con amplísima vida laboral y que recurre a nosotros, principalmente por falta de respuesta ágil de las administraciones ante las que tramitan ayudas y prestaciones.

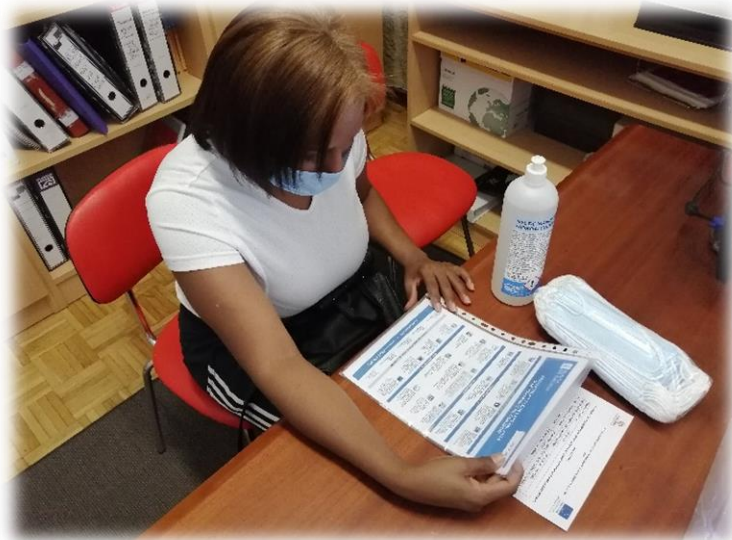
Los nuevos modelos de teletrabajo piensan en los derechos de los trabajadores, y, en menor medida en los destinatarios de tal trabajo: Las citas para necesidades urgentes, a veces son aplazadas a más de 6 meses, sin dar con ello respuesta a la urgencia; la brecha digital se evidenció ya que todos los tramites con las administraciones públicas se priorizan a través de las sedes electrónicas, y muchas personas o no tienen medios, o no conocen cómo hacerlo.

El impacto de las historias vividas en nuestra tarea diaria, fue otra de las dificultades encontradas: **¿Cómo lidiar con una demanda tan grande de solicitudes básicas?**

¿Cómo acompañar en la desesperación a las familias?, ¿Cómo ofrecerle confianza y transmitir esperanza a gente que lo está perdiendo todo?

Proyectos nuevos

- Pasado el tiempo de confinamiento, nos anticipamos a lo que sospechábamos iba a ocurrir, y decidimos **reorganizar los puntos de atención que Cáritas tiene en el Programa de Acogida Integral**, creando un nuevo punto de atención social en la sede del comedor social, en nuestro intento de que el comedor social no sea un recurso en el que se satisfagan necesidades básicas, sino que las personas atendidas puedan iniciar un proceso de mejora, que les permita capacitarse personal y profesionalmente, y que fomente su autonomía.
- Retomar todas las acciones a favor del empleo y la formación, cuidando que los espacios cumpliesen con las condiciones de prevención del COVID 19: **multiplicamos las aulas en una apuesta decidida en la mejora de las personas a través del empleo.**





Retos que empezamos a afrontar

Ahora es el momento, tras haber pasado la vorágine que supuso toda la actividad del año 2020, de analizar y proyectar cómo vamos a prepararnos para los importantes retos de nuestra sociedad.

Tras la contención que está produciendo la ayuda pública, sabemos en Cáritas que vendrá el momento de las réplicas de la crisis, cuando esa contención en forma de ayudas públicas vaya decayendo, cuando llegue el fin de las tarjetas monedero, el paso de los ERTEs a EREs, o cuando las prestaciones del SEPE se minoren porque de las contributivas se pase a los subsidios.

Tomamos perspectiva y a la luz de nuestra identidad, descubrimos los desafíos que nos plantean la Iglesia y la misma realidad social y cultural.

Nos preocupa la situación laboral, y en qué medida podemos generar respuestas para que las personas mejoren tanto la formación como las opciones a encontrar un empleo; nos preocupa la vivienda, cada vez más, un bien de mercado antes que un derecho; nos preocupa el derecho a la alimentación y a la salud, cómo poder abordar todas las necesidades básicas; la situación de las personas mayores; y como no, esas nuevas costumbres que con la pandemia han llegado para quedarse, como es la digitalización de las relaciones con la administración, con los servicios bancarios, con las empresas, y cómo muchas personas se quedan fuera de este tipo de relacionarse por la conocida ya como “brecha digital”.

Ante estas necesidades que vemos en el futuro próximo, Cáritas presenta su compromiso social, y apela a la solidaridad y al apoyo de todos, particulares, entidades, empresas y sociedad en general para apoyarnos tanto personal como económicamente en los proyectos necesarios:

- Reorganización de la acogida integral a las personas, con tres puntos de atención en la ciudad
- Reforzar el programa de vivienda
- Ampliación del programa de atención a las personas mayores en el medio rural y urbano
- Abordaje de la brecha digital

¿Qué recursos hemos empleado?

INGRESOS		PROGRAMAS	GASTO EFECTUADO
		<ul style="list-style-type: none"> Comedor Social Ropero Vivienda – pisos acogida y viv. alquiler social Centro Virxe de Covadonga Ayudas directas 	481.807,52 € 34.906,30 € 39.427,81 € 8.994,20 € 106.646,37 €
		SUBTOTAL	671.782,20 €
Donativos	366.985,15 €	<ul style="list-style-type: none"> Empleo jóvenes Migrantes Formación en el puesto de trabajo Formación para el empleo 	334.966,61 €
Conferencia Episcopal	106.794,00 €	SUBTOTAL	334.966,61 €
Socios	39.153,02 €	<ul style="list-style-type: none"> Escuela Infantil "A Casaña" Programa de Menores "Centro de Día Xurde" Programa de Pueblo Gitano Programa de Reclusos Programa de Mayores Centro de Reincorporación Social Programa de Mujer Educación familiar 	126.706,40 € 201.633,26 € 30.750,78 € 28.855,75 € 145.798,47 € 167.467,88 € 186.954,93 € 23.023,11 €
Día nacional de Caridad	13.553,12 €	SUBTOTAL	911.190,58€
Ingresos de Programas (Arroupa-Casaña-4ºSector Alquileres)	80.146,64 €	<ul style="list-style-type: none"> Animación comunitaria y voluntariado 	24.437,21 €
Entidades Privadas	104.355,52 €	SUBTOTAL	24.437,21 €
Entidades Públicas	1.422.521,07 €	<ul style="list-style-type: none"> Aportaciones a entidades Comunicación y campañas sensibilización Amortización Gastos de Funcionamiento de Centros y Programas (seguros, gestión, suministros, mantenimiento material informático ...) Gastos financieros 	52.149,31 € 969,00 € 13.327,41 € 22.569,78 € 715,79 €
		SUBTOTAL	89.731,29 €
TOTAL	2.133.508,52€		TOTAL 2.032.107,89 €
RESULTADO EJERCICIO	101.400,63€	El resultado positivo del ejercicio permite mantener un cierto remanente con el objetivo de hacer sostenible la actividad al inicio del ejercicio siguiente, y durante casi el semestre natural, pendiente de ingresos de la Hacienda Pública Deudora. A su vez este remanente permite afrontar situaciones de emergencia sobrevenidas, y acometer proyectos futuros.	



CÁRITAS PARROQUIALES CON DATOS REGISTRADOS	INGRESOS	GASTO EFECTUADO
24	197.524,70 €	197.524,70 €