

<b>Queixa</b>	<b>2002168</b>	<b>Queja</b>	<b>2002168</b>
<b>Queixa d'ofici núm.</b>	22-2020	<b>Queja de oficio núm.</b>	22-2020
<b>Data d'inici</b>	07/08/2020	<b>Fecha de inicio</b>	07/08/2020
<b>Matèria</b>	Serveis socials	<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Assumpte</b>	Serveis Socials de la Ciutat de València	<b>Asunto</b>	Servicios Sociales de la Ciudad de València
<b>Organisme</b>	Ayuntamiento de València	<b>Organismo</b>	Ayuntamiento de València

## PROPOSTA DE RESOLUCIÓ<sup>1</sup>

### Assumpte. Prestació de Serveis Socials a la Ciutat de València.

Excm. Sr. Alcalde-President,

D'acord amb el que estableix la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, en el seu títol III, formulem la següent resolució.

### A. Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

El 06/08/2020, i d'acord amb el que s'estableix en l'article nové de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, es va iniciar la present queixa d'ofici amb l'objectiu d'investigar sobre els fets denunciats en mitjans de comunicació i referits a les demores en les citacions per a atendre en els serveis socials municipals de la ciutat de València persones en situació d'emergència social, com també per a efectuar la valoració de situacions de dependència.

Per confluència dels assumptes tractats, es va acumular a la queixa de referència la queixa núm. 1342/2020, igualment iniciada d'ofici en aquesta institució el 18/05/2020. Aquesta segona queixa va tenir per objecte la investigació sobre la prestació de serveis socials en barris vulnerables de la ciutat de València, durant la pandèmia produïda per la COVID-19.

Per a una millor anàlisi de l'assumpte que hem de tractar, és a dir, la prestació de serveis socials a la ciutat de València, hi incorporem dades obtingudes en la tramitació de queixes iniciades a instàncies de part en el període previ a l'inici de la pandèmia (març de 2020).

D'aquesta manera, ordenarem la informació obtinguda en els períodes temporals següents:

1. Previ a la declaració de l'estat d'emergència provocat per la COVID-19 (anàlisi d'assumptes tractats en queixes tramitades pel Síndic, a instàncies de part).
2. Durant l'estat d'emergència provocat per la COVID-19.
3. Una vegada finalitzat l'estat d'emergència.

<sup>1</sup> El document present inclou en pàgines imparelles versió valencià i versió castellà en pàgines pareixes.

<b>Queixa</b>	<b>2002168</b>	<b>Queja</b>	<b>2002168</b>
<b>Queixa d'ofici núm.</b>	22-2020	<b>Queja de oficio núm.</b>	22-2020
<b>Data d'inici</b>	07/08/2020	<b>Fecha de inicio</b>	07/08/2020
<b>Matèria</b>	Serveis socials	<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Assumpte</b>	Serveis Socials de la Ciutat de València	<b>Asunto</b>	Servicios Sociales de la Ciudad de València
<b>Organisme</b>	Ajuntament de València	<b>Organismo</b>	Ayuntamiento de València

## PROPUESTA DE RESOLUCIÓN<sup>2</sup>

### Asunto: Prestación de Servicios Sociales en la Ciudad de València

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente,

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

### A. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 06/08/2020 y conforme a lo establecido en el artículo noveno de la Ley 11/1988 del Síndic de Greuges, se inició la presente queja de oficio a fin de investigar sobre los hechos denunciados en medios de comunicación, y referidos a las demoras en citaciones para atender en los servicios sociales municipales de la ciudad de València a personas en situación de emergencia social, así como para proceder a la valoración de situaciones de dependencia.

Por confluencia de los asuntos tratados, se acumuló a la queja de referencia, la queja nº 1342/2020, igualmente iniciada de oficio en esta institución el 18/05/2020. Esta segunda queja tuvo por objeto la investigación sobre la prestación de servicios sociales en barrios vulnerables de la ciudad de València, durante la pandemia producida por la COVID-19.

Para un mejor análisis del asunto a tratar, esto es, la prestación de servicios sociales en la ciudad de València, incorporamos datos obtenidos en la tramitación de quejas iniciadas a instancia de parte en el periodo previo al inicio de la pandemia (marzo de 2020).

De esta forma ordenaremos la información recabada en los siguientes periodos temporales:

- 1 Previo a la declaración del estado de emergencia provocado por la COVID-19 (análisis de asuntos tratados en quejas tramitadas por el Síndic, a instancia de parte).
- 2 Durante el estado de emergencia provocado por la COVID-19.
- 3 Una vez finalizado el estado de emergencia.

<sup>2</sup> El documento presente incluye en páginas impares versión valenciano y versión castellano en páginas pares.

Conscients de l'amplitud de l'assumpte que cal tractar, hem concretat la nostra anàlisi en tres qüestions que ens semblen clau per la seua especial rellevància en l'atenció a persones socialment desfavorides. Aquestes qüestions són les següents:

1. Atenció ciutadana en centres municipals de serveis socials.
2. Valoració de sol·licituds de la dependència.
3. Valoració de sol·licituds de renda valenciana d'inclusió.

## **1. Període previ a la declaració de l'estat d'alarma**

En el Síndic de Greuges s'estan tramitant queixes presentades en data anterior a la declaració de l'estat d'alarma provocat per la COVID-19, que permeten conèixer la situació en la qual es trobaven els serveis socials de la ciutat de València en els assumptes tractats en la present queixa. De la revisió d'algunes d'aquestes queixes, referides a expedients de dependència la sol·licitud de la qual està datada l'any 2018, extraïem la informació següent:

### **1.1. Atenció a la ciutadania en centres municipals de serveis socials (CMSS)**

En el Síndic de Greuges s'han tramitat queixes presentades prèviament a la declaració d'estat d'alarma per ciutadans/es que denunciïn demores a ser atesos en els diversos centres socials municipals de la ciutat de València.

Aquesta informació ha sigut obtinguda durant la tramitació de queixes presentades per la demora en la resolució d'expedients de renda valenciana d'inclusió i fan referència, especialment, als centres municipals de serveis socials de Quatre Carrers, Montolivet i Campanar.

### **1.2. Demora en la valoració de sol·licituds de dependència**

Després de la presentació de la sol·licitud per part del/de la ciutadà/ana, l'Ajuntament ha d'enregistrar l'expedient en l'aplicació ADA. S'observen importants demores en l'enregistrament dels expedients. Aquestes demores arriben, en alguns casos, als 11 mesos (expedient 1903937).

Una vegada que l'Ajuntament de València enregistra l'expedient en l'aplicació ADA, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el valida, amb caràcter previ i imprescindible perquè l'Ajuntament emeta la valoració i elabore l'informe social de l'entorn. En algun dels expedients revisats trobem demores en la validació que arriben als 5 mesos (expedient 1900033).

La validació de l'expedient per part de la Conselleria permet a l'Ajuntament iniciar el procés de valoració, després de la qual la Conselleria emetrà la corresponent resolució de grau de dependència. L'Ajuntament de València informa que, en algun dels expedients revisats, transcorreguts més de 5 mesos des de la validació, l'expedient es troba en el CMSS de referència pendent de valoració i elaboració de l'informe social de l'entorn (expedient 2000148).

Conscientes de la amplitud del asunto a tratar, hemos concretado nuestro análisis a tres cuestiones que nos parecen claves por su especial relevancia en la atención a personas socialmente desfavorecidas. Estos asuntos son los siguientes:

- 1 Atención ciudadana en centros municipales de servicios sociales.
- 2 Valoración de solicitudes de la dependencia.
- 3 Valoración de solicitudes de renta valenciana de inclusión.

## **1. Periodo previo a la declaración del estado de alarma**

En el Síndic de Greuges vienen tramitándose quejas presentadas en fecha anterior a la declaración del estado de alarma provocado por la COVID-19, que permiten conocer la situación en la que se encontraban los servicios sociales de la ciudad de València en los asuntos tratados en la presente queja. De la revisión de algunas de estas quejas, referidas a expedientes de dependencia cuya solicitud está fechada en el año 2018, extraemos la siguiente información:

### **1.1. Atención a la ciudadanía en centros municipales de servicios sociales (CMSS)**

En el Síndic de Greuges se vienen tramitando quejas presentadas previamente a la declaración de estado de alarma por ciudadanos/as que denuncian demoras en ser atendidos en los distintos centros sociales municipales de la ciudad de València.

La citada información ha sido recabada en el trámite de quejas presentadas por la demora en la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión y hacen referencia, especialmente, a los centros municipales de servicios sociales de Quatre Carrers, Monteolivete y Campanar.

### **1.2. Demora en la valoración de solicitudes de dependencia**

Tras la presentación de la solicitud por parte del/la ciudadano/a, el Ayuntamiento debe proceder a la grabación del expediente en la aplicación ADA. Se observan importantes demoras en la grabación de los expedientes. Estas demoras llegan a alcanzar, en algunos casos, los 11 meses (expediente 1903937).

Una vez que el Ayuntamiento de València graba el expediente en la aplicación ADA, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas procede a su validación, con carácter previo e imprescindible para que el Ayuntamiento proceda a emitir valoración y a elaborar el informe social del entorno. En alguno de los expedientes revisados encontramos demoras en la validación que alcanzan los 5 meses (expediente 1900033).

La validación del expediente, por parte de la Conselleria, permite al Ayuntamiento iniciar el proceso de valoración, tras la que la Conselleria emitirá la correspondiente resolución de grado de dependencia. En alguno de los expedientes revisados, el Ayuntamiento de València informa que, transcurridos más de 5 meses desde la validación, el expediente se encuentra en el CMSS de referencia pendiente de valoración y elaboración del informe social del entorno (expediente 2000148).

A aquestes importants demores en els tràmits que ha de realitzar l'Ajuntament de València se sumen els retards de la Conselleria a resoldre, tant el grau de dependència, com el Programa Individual d'Atenció corresponent.

### **1.3. Demora en la valoració de sol·licituds de renda valenciana d'inclusió**

Després de la presentació de la sol·licitud de renda valenciana d'inclusió, en les seues dues modalitats de garantia, l'Ajuntament de València ha d'enregistrar-la en l'aplicació informàtica de gestió conjunta amb la Conselleria. En algun dels expedients revisats hem comprovat demores en l'enregistrament de l'expedient que arriben als 5 mesos (queixes 1902421 i 1903260). Aquestes queixes corresponen a sol·licituds de renda valenciana d'inclusió presentades l'any 2018.

Posteriorment, l'Ajuntament ha d'elaborar l'informe-proposta que serà preceptiu i vinculant perquè la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives resolga l'expedient. Dels expedients revisats es comproven demores de fins a 11 mesos en l'emissió de l'informe-proposta (queixa 1903260).

A aquestes demores de l'Ajuntament de València per a emetre els informes necessaris per a la resolució dels expedients de renda valenciana d'inclusió s'afegeixen les demores de la Conselleria (direccions territorials) per a emetre la resolució i efectuar el seu pagament efectiu.

## **2. Període de declaració de l'estat d'alarma amb especial referència a barris vulnerables (dades obtingudes en la tramitació de la queixa d'ofici núm. 1342)**

La informació aportada per l'Ajuntament de València (juliol de 2020) fa referència a les mesures adoptades per a donar compliment al que es disposa en la Resolució de 27 de març de 2020 i 8 de maig de 2020, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per les quals s'estableixen les directrius per a organitzar els serveis socials d'atenció primària amb motiu de l'estat d'alarma i fases de desconfinament, provocades per la pandèmia de la COVID-19.

De la informació obtinguda destaquem el següent:

### **2.1 Sobre les mesures adoptades per a continuar garantint la prestació de serveis socials (professionals, econòmiques i tecnològiques) del sistema públic de serveis socials.**

- Es van dictar instruccions referides a la regulació del personal que havia d'estar prestant serveis de manera presencial i a distància.
- Control de personal amb exempció de patologies.
- Sol·licitud de llicències de teletreball (235 professionals amb llicències al maig de 2020) i desviament de telèfons a domicili.
- Sistema de préstec d'equips informàtics.
- Incorporació de nou personal:
  - 4 tècnics/ques d'integració social per a barris inclusius (contracte de 6 mesos subvencionat per la GV), i altres professionals que estaven ja previstos i l'entrada dels quals es va agilitar per l'estat d'alarma: 3 assessores/es jurídics i 3 treballadores socials.

A estas importantes demoras en los trámites que debe realizar el Ayuntamiento de València, se suman los retrasos de la Conselleria en resolver tanto el grado de dependencia como el correspondiente Programa Individual de Atención.

### **1.3. Demora en la valoración de solicitudes de renta valenciana de inclusión**

Tras la presentación de la solicitud de renta valenciana de inclusión, en sus dos modalidades de garantía, el Ayuntamiento de València debe grabarlo en la aplicación informática de gestión conjunta con la Conselleria. En alguno de los expedientes revisados, comprobamos demoras en la grabación del expediente que alcanzan los 5 meses (quejas 1902421 y 1903260). Las citadas quejas corresponden a solicitudes de renta valenciana de inclusión presentadas en el año 2018.

Con posterioridad, el Ayuntamiento debe elaborar el informe-propuesta que será preceptivo y vinculante, para que la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas resuelva el expediente. De los expedientes revisados se comprueban demoras de hasta 11 meses en la emisión del informe-propuesta (queja 1903260).

A estas demoras del Ayuntamiento de València para emitir los informes necesarios para la resolución de los expedientes de renta valenciana de inclusión, se añaden las demoras de la propia Conselleria (Direcciones Territoriales) para emitir la resolución y proceder al pago efectivo de la misma.

## **2. Periodo de declaración del estado de alarma con especial referencia a barrios vulnerables (datos obtenidos en la tramitación de la queja de oficio nº 1342)**

La información aportada por el Ayuntamiento de València (julio de 2020) hace referencia a las medidas adoptadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución de 27 de marzo de 2020 y 8 de mayo de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por las que se establecen las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo del estado de alarma y fases de desconfinamiento, provocadas por la pandemia de la COVID-19.

De la información recabada destacamos lo siguiente:

### **2.1 Sobre las medidas adoptadas para seguir garantizando la prestación de servicios sociales (profesionales, económicas y tecnológicas) del sistema público de servicios sociales.**

- Se dictaron instrucciones referidas a la regulación del personal que debía estar prestando servicios de manera presencial y a distancia.
- Control de personal con exención de patologías.
- Solicitud de licencias de teletrabajo (235 profesionales con licencias en mayo de 2020) y desvío de teléfonos a domicilio.
- Sistema de préstamo de equipos informáticos.
- Incorporación de nuevo personal:
  - 4 técnicos/as de integración social para barrios inclusivos (contrato de 6 meses subvencionado por la GV), y otros profesionales que estaban ya previstos y cuya entrada se agilizó por el estado de alarma: 3 asesoras/es jurídicos y 3 trabajadoras sociales.

## 2.2 Mesures relacionades amb prestacions econòmiques d'emergència

- Gestió d'ajudes econòmiques en concepte de manutenció i altres conceptes d'emergència. En els casos que no tenien compte bancari, amb caràcter excepcional, les ajudes es fan arribar mitjançant talons que es reparteixen a domicili.
- Acord amb empreses de subministraments bàsics (llum i aigua) d'evitar talls de subministraments (posteriorment es va acordar a escala estatal).
- Gestió d'ajudes per a entrades de lloguer.
- El nombre de prestacions tramitades des del 15/03/2020 fins al 18/05/2020 va ser de 8.193 ajudes per un import de 3.815.224,69 euros.
- Es destaca la diferència amb les ajudes que van ser tramitades, pels mateixos conceptes, durant el mateix període del 2019: 2.533 ajudes i un pressupost de 976.381,49 euros.

## 2.3 Població atesa per trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat com a conseqüència de la pandèmia

### 2.3.1 Persones sense llar

Es tracta d'uns col·lectius més afectats per la COVID-19. Es van realitzar actuacions per a garantir el seu allotjament i manutenció, com ara:

- Obertures d'albergs provisionals (212 places que han sigut utilitzades per 365 persones). En cap d'aquests equipaments s'han produït casos de malaltia o contagi per coronavirus.
- S'han prestat una àmplia varietat de serveis (control i prevenció de contagis, informació sobre mesures higièniques, repartiment de màscares i altres elements de protecció, manutenció, atenció i seguiment mèdic, intervenció psicològica en crisi, subministrament de roba i tabac, atenció social, activitats d'oci, accions de formació i d'inserció laboral, classes de castellà, etc.).
- Els serveis extraordinaris habilitats van ser gestionats per entitats contractades per a aquesta finalitat.
  - Manteniment de recursos d'allotjament temporal en els quals s'ha continuat atenent persones que ja hi estaven abans de la COVID-19. Es tracta de 7 recursos amb una capacitat de 204 places que han estat ocupades al 100%.
  - Serveis de repartiment d'aliments i roba, dutxa i control sanitari en 5 poliesportius amb una mitjana d'assistència diària d'entre 212 i 185 persones. No s'han produït casos de malaltia o contagi per coronavirus.
  - Coordinació amb recursos i entitats del sector de les persones sense llar i amb el Servei de Primer Acolliment d'Immigrants municipal (CAI-SPAI)
  - Reforç de la plantilla del centre d'atenció a persones sense sostre i de la secció d'atenció a l'exclusió social (reassignació d'efectius de centres i serveis tancats).
  - Es destaca l'atenció a persones sense sostre que no eren conegudes o no havien volgut una atenció específica i també a aquelles que arribaven de poblacions pròximes.

## 2.2 Medidas relacionadas con prestaciones económicas de emergencia

- Gestión de ayudas económicas en concepto de manutención y otros conceptos de emergencia. En los casos que carecían de cuenta bancaria, con carácter excepcional, las ayudas se hacen llegar mediante talones que se reparten a domicilio.
- Acuerdo con empresas de suministros básicos (luz y agua) de evitar cortes de suministros (posteriormente se acordó a nivel estatal).
- Gestión de ayudas para entradas de alquiler.
- El número de prestaciones tramitadas desde el 15/03/2020 al 18/05/2020 fue de 8.193 ayudas por un importe de 3.815.224,69 euros.
- Se destaca la diferencia con las ayudas que fueron tramitadas, por los mismos conceptos, durante el mismo periodo de 2019: 2.533 ayudas y un presupuesto de 976.381,49 euros.

## 2.3 Población atendida por encontrarse en situación de especial vulnerabilidad como consecuencia de la pandemia

### 2.3.1 Personas sin hogar

Se trata de unos colectivos más afectados por la COVID-19. Se realizaron actuaciones para garantizar su alojamiento y manutención, tales como:

- Aperturas de albergues provisionales (212 plazas que han sido utilizadas por 365 personas). En ninguno de estos equipamientos se han producido casos de enfermedad o contagio por coronavirus.
- Se han prestado una amplia variedad de servicios (control y prevención de contagios, información sobre medidas higiénicas, reparto de mascarillas y otros elementos de protección, manutención, atención y seguimiento médico, intervención psicológica en crisis, suministro de ropa y tabaco, atención social, actividades de ocio, acciones de formación y de inserción laboral, clases de castellano, etc.).
- Los servicios extraordinarios habilitados fueron gestionados por entidades contratadas a tal fin.
  - Mantenimiento de recursos de alojamiento temporal en los que se ha seguido atendiendo a personas que ya estaban en los mismos antes de la COVID-19. Se trata de 7 recursos con una capacidad de 204 plazas que han estado ocupadas al 100%.
  - Servicios de reparto de alimentos y ropa, ducha y control sanitario en 5 polideportivos con una media de asistencia diaria de entre 212 y 185 personas. No se han producido casos de enfermedad o contagio por coronavirus.
  - Coordinación con recursos y entidades del sector de las personas sin hogar y con el Servicio de Primera Acogida de Inmigrantes municipal (CAI-SPAI).
  - Refuerzo de la plantilla del centro de atención a personas sin techo y de la sección de atención a la exclusión social (reassignación de efectivos de centros y servicios cerrados).
  - Se destaca la atención a personas sin techo que no eran conocidas o no habían querido una atención específica y las que llegaban de poblaciones cercanas.



### **2.3.2 Persones en assentaments segregats**

S'ha desenvolupat un projecte d'atenció socio sanitària en assentaments segregats en el marc de l'alarma sanitària de la COVID-19, que s'executa a través de l'entitat Creu Roja, amb la coordinació de l'Equip d'Atenció Integral Municipal (EAI) i en col·laboració amb entitats de la Plataforma de Coordinació.

L'objectiu del programa ha sigut garantir el compliment de les normes de confinament, la cobertura de les necessitats i possibilitar la disposició de serveis i prestacions bàsiques.

S'han atés persones residents en 32 assentaments segregats, un total de 610 persones, i no s'ha produït cap cas de malaltia o contagi.

### **2.3.3 Persones en habitatge precari**

Des del Servei de Suport i Intervenció Integral s'ha continuat treballant amb 69 famílies que ja eren usuàries del servei i s'hi han afegit 30 famílies que no estaven en el programa d'intervenció.

### **2.3.4 Persones en habitatge de lloguer social municipal**

Per acord plenari, de data 26 de març, es va disposar la bonificació en un 100% del lloguer dels habitatges que integren el parc d'habitatge social de titularitat municipal durant tres mesos a partir de l'1 d'abril de 2020.

El total de famílies beneficiades per aquesta mesura ha pujat a 110.

### **2.3.5 Persones amb dificultat d'accés a un habitatge normalitzat**

S'ha continuat la prestació del servei d'InfoHabitatge Solidari, dirigit a la població amb especials dificultats d'accés al mercat immobiliari, perquè viuen una situació d'exclusió social o tenen risc de patir-la.

Les prestacions d'aquest servei han sigut, entre d'altres, el seguiment de persones en situació de vulnerabilitat, la recerca d'habitatge per a persones a qui se'ls ha extingit el contracte de treball, la recerca d'habitatge solidari, l'atenció a persones que no han pogut romandre en el seus habitatges actuals, la captació d'habitatge de renda baixa, etc.

S'ha treballat coordinadament des del Servei d'Intervenció davant de la Pèrdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO) i el Servei d'InfoHabitatge en la creació del servei d'atenció telefònica d'atenció i intermediació, per a atendre les unitats de convivència en risc de perdre el seu habitatge com a conseqüència de la pandèmia (atenció jurídica, detecció de casos en situació d'especial vulnerabilitat, informació de convocatòries d'ajudes de lloguer, etc.).

### **2.3.2 *Personas en asentamientos segregados***

Se ha desarrollado un proyecto de atención sociosanitaria a asentamientos segregados en el marco de la alarma sanitaria de la COVID-19, que se ejecuta a través de la entidad Cruz Roja, con la coordinación del Equipo de Atención Integral Municipal (EAI) y en colaboración con entidades de la Plataforma de Coordinación.

El objetivo del programa ha sido garantizar el cumplimiento de las normas de confinamiento, la cobertura de las necesidades y posibilitar la disposición de servicios y prestaciones básicas.

Se ha atendido a personas residentes en 32 asentamientos segregados, un total de 610 personas, no habiéndose dado ningún caso de enfermedad o contagio.

### **2.3.3 *Personas en vivienda precaria***

Desde el Servicio de Apoyo e Intervención Integral, se ha continuado trabajando con 69 familias que ya eran usuarias del servicio y se han añadido 30 familias que no estaban en el programa de intervención.

### **2.3.4 *Personas en vivienda de alquiler social municipal***

Por acuerdo plenario, de fecha 26 de marzo, se dispuso la bonificación en un 100% del alquiler de las viviendas que integran el parque de vivienda social de titularidad municipal durante tres meses a partir del 1 de abril de 2020.

El total de familias beneficiadas por esta medida ha ascendido a 110.

### **2.3.5 *Personas con dificultad de acceso a una vivienda normalizada***

Se ha continuado la prestación del servicio de Infovivienda Solidaria, dirigido a la población con especiales dificultades de acceso al mercado inmobiliario, por presentar una situación de exclusión social o riesgo de sufrirla.

Las prestaciones de este servicio han sido, entre otros, seguimiento de personas en situación de vulnerabilidad, búsqueda de vivienda a personas a las que se le ha extinguido el contrato de trabajo, búsqueda de vivienda solidaria, atención a personas que no han podido permanecer en sus actuales viviendas, captación de vivienda de renta baja, etc.

Se ha trabajado coordinadamente desde el Servei d'intervenció davant la Perdua de l'Habitatge i Ocupació (SIPHO) y el Servicio de Infovivienda en la creación del servicio de atención telefónica de atención e intermediación, para atender a las unidades de convivencia en riesgo de perder su vivienda como consecuencia de la pandemia (atención jurídica, detección de casos en situación de especial vulnerabilidad, información de convocatorias de ayudas de alquiler, etc.).

### **2.3.6 Persones amb dificultat d'accés al treball**

S'ha treballat a partir del projecte *Valencia Inserta*, que estava funcionant des del 2008 (seguiments telefònics i a través de videotelefonades, gestió d'ofertes d'ocupació, gestió d'informació sobre recursos, atenció en instal·lacions d'alberg provisional, formació de dones a través de programes en línia).

### **2.3.7 Accions de coordinació amb entitats del tercer sector**

Per a poder oferir una millor atenció en la cobertura de les necessitats bàsiques als col·lectius més vulnerables, s'ha intensificat la col·laboració amb les entitats d'acció social i s'ha realitzat una coordinació pràcticament diària en una doble direcció:

- D'una banda, donant veu i canalitzant les demandes de la població d'assentaments i entorns segregats a través de les entitats.
- D'una altra banda, realitzant una labor d'informació, conscienciació, mediació i intervenció de les entitats i l'Administració envers la població vulnerable.

S'ha establert coordinació en els àmbits següents:

- Amb entitats que col·laboren amb el Programa de Formació, Orientació i Inserció Laboral per a Dones que exerceixen la prostitució o són víctimes de tràfic d'éssers humans.
- Amb entitats que intervenen amb població gitana.
- Amb la mesa de coordinació d'entitats que intervenen en assentaments.

### **2.3.8 Persones amb discapacitat o diversitat funcional**

Els tres centres ocupacionals municipals van tancar des del 15 de març i el seu personal va realitzar funcions de comunicació amb aquestes persones i els seus familiars de manera telefònica i per correu electrònic, a fi d'efectuar un seguiment de les seues situacions (estat general de la persona atesa, tant en l'aspecte físic, sanitari i d'ànim; seguiment dels seus problemes o limitacions habituals, pautes a les famílies sobre com abordar situacions que poden presentar-se durant el confinament, orientacions sobre com ocupar el temps, tasques que pot realitzar, xicotets reptes per a assolir, etc.).

### **2.3.9 Persones derivades a atenció secundària (indiqueu el recurs).**

Les persones han sigut ateses des dels recursos municipals ja existents abans de l'estat d'alarma i des d'aquells que s'han generat.

Coneixem l'existència de persones que han sigut derivades a residències de majors o d'un altre tipus des del sistema de Dependència, per exemple, però no des de les nostres pròpies instàncies.

### **2.3.6 *Personas con dificultad de acceso al trabajo***

Se ha trabajado a partir del proyecto València Inserta, que venía funcionando desde 2008 (seguimientos telefónicos y a través de videollamadas, gestión de ofertas de empleo, gestión de información sobre recursos, atención en instalaciones de albergue provisional, formación de mujeres a través de programas online).

### **2.3.7 *Acciones de coordinación con entidades del tercer sector***

Para poder dar una mejor atención en la cobertura de las necesidades básicas a los colectivos más vulnerables, se ha estrechado la colaboración con las entidades de acción social realizándose una coordinación prácticamente diaria en una doble dirección:

- Por una parte, dando voz y canalizando las demandas de la población de asentamientos y entornos segregados a través de las entidades.
- Por otra, realizando una labor de información, concienciación, mediación e intervención de las entidades y Administración hacia la población vulnerable.

Se ha establecido coordinación en los siguientes ámbitos:

- Con entidades que colaboran con el Programa de Formación, Orientación e Inserción Laboral para Mujeres que ejercen la prostitución o son víctimas de trata.
- Con entidades que intervienen con población gitana.
- Con la Mesa de Coordinación de entidades que intervienen en asentamientos.

### **2.3.8 *Personas con discapacidad o diversidad funcional***

Los tres centros ocupacionales municipales cerraron desde el 15 de marzo y el personal de los mismos realizó funciones de comunicación con esas personas y sus familiares de forma telefónica y por correo electrónico, a fin de efectuar un seguimiento de sus situaciones (estado general de la persona atendida, tanto en el aspecto físico, sanitario y de ánimo; seguimiento de sus problemas o limitaciones habituales, pautas a las familias sobre cómo abordar situaciones que pueden presentarse durante el confinamiento, orientaciones sobre cómo ocupar el tiempo, tareas que puede realizar, pequeños retos a alcanzar, etc.).

### **2.3.9 *Personas derivadas a atención secundaria (indicar recurso).***

Las personas han sido atendidas desde los propios recursos municipales ya existentes antes del estado de alarma y los que se han ido generando.

Conocemos la existencia de personas que han sido derivadas a residencias de mayores u otro tipo desde el sistema de Dependencia, por ejemplo, pero no desde nuestras propias instancias.

## 2.4 Actuacions prioritàries

### 2.4.1 Dependència

La possibilitat de combinar la modalitat de treball presencial amb el teletreball ha permés que tota la plantilla dedicada a l'enregistrament de sol·licituds poguera continuar treballant amb normalitat i d'una manera molt intensiva. En aquest sentit, s'han enregistrat 2.288 sol·licituds en el període del 15 de març al 17 de maig, un nombre tres vegades superior a les enregistrades en el mateix període de l'any anterior. A aquest augment també ha contribuït el major nombre de personal dedicat a aquesta comesa.

D'altra banda, des dels dotze centres municipals de serveis socials han revisat els tràmits pendents d'expedients que ja tenien en el centre, i també han elaborat tots aquells informes d'entorn que ja tenien realitzada la visita domiciliària de valoració.

### 2.4.2 Persones majors

S'ha dut a terme una coordinació específica amb el Servei Municipal d'Envel·liment Actiu. Aquest servei va arbitrar un *Call Center* amb un número 900 per a totes aquelles persones majors de 60 anys en situació de risc o vulnerabilitat i amb falta de suports familiars durant l'estat d'alarma. Són persones afectades pel tancament dels centres de dia de majors, tant municipals com privats, a les quals se'ls han oferit els serveis següents:

- Ajuda a domicili.
- Repartiment d'aliments a domicili.
- Suport psicològic telefònic.
- Des dels serveis domiciliaris del Servei de Benestar Social i Integració s'han desenvolupat accions d'ampliació dels serveis que ja s'estaven prestant.
- D'aquesta manera, a més de les 2.149 persones ja beneficiàries del servei d'ajuda a domicili, s'hi han donat d'alta 91 persones més. Per a això es va tramitar un contracte d'emergència que ampliava el pressupost del contracte actual per 257.872€, i obtenia així 12.997 hores més de servei que han permés donar altes a tots els casos necessitats. Es preveu que les altes es continuaran ampliant fins a la fi d'enguany.
- D'altra banda, s'ha tramitat un contracte d'emergència per a poder proporcionar el servei d'ajuda a domicili a persones amb valoració de dependència, amb un pressupost de 250.000€ que permetrà donar-hi d'alta, segons el seu grau, unes 35 persones durant els 6 pròxims mesos.
- No obstant això, el Servei d'Ajuda a Domicili ha estat secundat pels altres dos programes que conformen els serveis domiciliaris:
  - o Teleassistència: per a poder atendre una major demanda s'ha tramitat un contracte d'emergència per a ampliar a 250 persones usuàries més, amb un pressupost de 14.125€. Fins avui s'han concedit 205 altes, a les quals cal afegir les 7.665 persones que ja eren beneficiàries d'aquest servei.

## 2.4 Actuaciones prioritarias

### 2.4.1 Dependencia

La posibilidad de combinar la modalidad de trabajo presencial con el teletrabajo ha permitido que toda la plantilla dedicada a la grabación de solicitudes pudiera seguir trabajando con normalidad y de una manera muy intensiva. En este sentido, se ha procedido a la grabación de 2.288 solicitudes en el periodo del 15 de marzo al 17 de mayo, número tres veces superior a las grabadas en el mismo periodo del año anterior. En este aumento también ha contribuido el mayor número de personal dedicado a este cometido.

Por otra parte, desde los doce Centros Municipales de Servicios Sociales han procedido a revisar los trámites pendientes de expedientes que ya tenían en el centro, así como la elaboración de todos aquellos informes de entorno que ya tenían realizada la visita domiciliaria de valoración.

### 2.4.2 Personas mayores

Se ha llevado a cabo una coordinación específica con el Servicio municipal de Envejecimiento Activo. Este servicio arbitró un *Call Center* con un número 900 para todas aquellas personas mayores de 60 años en situación de riesgo o vulnerabilidad y con falta de apoyos familiares durante el estado de alarma. Son personas afectadas por el cierre de los centros de día de mayores, tanto municipales como privados, a las que se les ha ofrecido los siguientes servicios:

- Ayuda a domicilio.
- Reparto de alimentos a domicilio.
- Apoyo psicológico telefónico.
- Desde los Servicios domiciliarios del Servicio de Bienestar Social e Integración se han desarrollado acciones de ampliación de los servicios que ya venía prestando.
- De esta manera, además de a las 2.149 personas ya beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio, se ha dado de alta a 91 personas más. Para ello se tramitó un contrato de emergencia que ampliaba el presupuesto del contrato actual por 257.872€, obteniendo así 12.997 horas más de servicio que han permitido ir dando altas a todos los casos necesitados. Se prevé que las altas se van a seguir ampliando hasta final del presente año.
- Por otra parte, se ha tramitado un contrato de emergencia para poder proporcionar el servicio de Ayuda a Domicilio a personas con valoración de dependencia, con un presupuesto de 250.000€ que permitirá dar de alta, en función de su grado, a unas 35 personas durante los 6 próximos meses.
- No obstante, el Servicio de Ayuda a Domicilio se ha visto apoyado por los otros dos programas que conforman los servicios domiciliarios:
  - o Teleasistencia: para poder atender una mayor demanda se ha tramitado un contrato de emergencia para ampliar a 250 personas usuarias más, con un presupuesto de 14.125€. Hasta la fecha se han concedido 205 altas, a las que hay que añadir las 7.665 personas que ya venían siendo beneficiarias de este servicio.

- Menjar a casa: és un programa que depén de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, gràcies al qual es reparteixen aliments elaborats a domicili. S'ha autoritzat l'ampliació de places, la qual cosa ha permés tramitar 92 altes, fet que amplia el nombre de persones que ja tenien el servei, 681. A més, el servei s'ha ampliat de cinc dies a la setmana a tots els dies, inclosos festius i caps de setmana.

### **2.4.3 Renda valenciana d'inclusió**

Les actuacions més significatives en el context d'alarma COVID-19, a més de la informació que s'ha continuat mantenint sobre la RVI, han sigut les de remissió de llistats de prioritat d'expedients a la Generalitat (Servei de Prestacions Inclusives —Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives de València— i a la Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius).

En aquest sentit, a través de diversos llistats s'ha sol·licitat la prioritització de 1.598 expedients que estaven pendents d'aprovació. A més, s'ha sol·licitat la resolució urgent de 337 expedients de persones estrangeres, també pendents de resolució per ser persones amb passaport com a única documentació.

D'altra banda, s'ha produït un augment de famílies que es troben percebent la renda valenciana d'inclusió; els expedients o famílies que formen part de la nòmina de pagament dels últims mesos són els següents:

- Nòmina mes de febrer 2020 – 2.949
- Nòmina mes de març 2020 – 2.993
- Nòmina mes d'abril 2020 – 3.121
- Nòmina mes de maig 2020 – 3.704

La diferència entre les famílies en nòmina del mes de febrer al mes de maig és de 755, el que representa un 25,6% d'augment en aquests quatre mesos.

### **2.4.4 Programa d'atenció a l'exclusió social (PAES)**

Aquest programa municipal, que consisteix en l'aprovació d'ajudes periòdiques per a situació de greu exclusió social que no tinguen cobertura en uns altres (RFVI, per exemple), s'ha reforçat en aquest període i s'han establert, amb caràcter extraordinari, les següents instruccions quant al procediment del PAES:

- Possibilitat de tramitar amb normalitat modificacions, renovacions ordinàries i extincions.
- Poden proposar-se altes noves, segons el procediment ordinari que consta en la intranet, que seran tramitades des de la secció fins a esgotar la disponibilitat pressupostària.
- Possibilitat de tramitar-se renovacions extraordinàries de la prestació econòmica del PAES pel termini de 12 mesos més, sempre que es valore tècnicament.

- Menjar a casa: es un programa que depende de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por el que se reparte alimentos elaborados a domicilio. Se ha autorizado la ampliación de plazas, lo que ha permitido tramitar 92 altas, que viene a ampliar el número de personas que ya tenían el servicio, 681. Además, el servicio se ha ampliado de cinco días a la semana a todos los días, incluidos festivos y fines de semana.

### **2.4.3 Renta valenciana de inclusión**

Las actuaciones más significativas en el contexto de alarma COVID-19, además de la información que se ha seguido manteniendo sobre la RVI, han sido las de remisión de listados de prioridad de expedientes a la Generalitat (Servicio de Prestaciones Inclusivas —Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de València— y a la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos).

En este sentido, a través de diversos listados se ha solicitado la priorización de 1.598 expedientes que estaban pendientes de aprobación. Además, se ha solicitado la resolución urgente de 337 expedientes de personas extranjeras, también pendientes de resolución por ser personas con pasaporte como única documentación.

Por otra parte, se ha producido un aumento de familias que se encuentran percibiendo la renta valenciana de inclusión; los expedientes o familias que forman parte de la nómina de pago de los últimos meses, son los siguientes:

- Nómina mes de febrero 2020 – 2.949
- Nómina mes de marzo 2020 – 2.993
- Nómina mes de abril 2020 – 3.121
- Nómina mes de mayo 2020 – 3.704

La diferencia entre las familias en nómina del mes de febrero al mes de mayo es de 755, lo que representa un 25,6 % de aumento en estos cuatro meses.

### **2.4.4 Programa de atención a la exclusión social (PAES)**

Este programa municipal que consiste en la aprobación de ayudas periódicas para situación de grave exclusión social, que no tengan cobertura en otros (RFVI, por ejemplo) se ha visto reforzado en este periodo y se han establecido, con carácter extraordinario, las siguientes instrucciones en relación al procedimiento del PAES:

- Posibilidad de tramitar con normalidad modificaciones, renovaciones ordinarias y extinciones.
- Pueden proponerse altas nuevas, según el procedimiento ordinario que consta en la intranet, que serán tramitadas desde la sección hasta agotar disponibilidad presupuestaria.
- Posibilidad de tramitarse renovaciones extraordinarias de la prestación económica del PAES por el plazo de 12 meses más, siempre que se valore técnicamente.



## 2.5 Mesures adoptades per a garantir el reforç dels equips específics

### 2.5.1 Immigració (Pangea)

- Allotjament: en total s'ha comptat amb 402 places d'allotjament en les quals s'han atés 572 persones. Algunes d'aquestes persones van abandonar els recursos de manera voluntària, per circumstàncies diverses, i altres persones van ser expulsades per seguretat envers la resta de residents.
- Recepció i informació general: s'hi han atés 25 persones de mitjana diària.
- Informació específica i allotjament: s'hi han atés 8 persones de mitjana diària.
- Atenció telefònica: s'hi han atés 50 persones de mitjana diària (centraleta) i 20 persones de mitjana diària (informació específica per professionals). En total s'hi han atés 419 persones de manera telefònica (informació sobre CAI, informació jurídica, informació sobre recursos socials...).
- Altres serveis i ajudes per a despeses de farmàcia i transport, subministrament de vestuari, productes d'alimentació i de neteja. L'import total d'aquestes ajudes puja a 74.253,09 euros (període des del 16 de març fins al 17 de maig de 2020).

### 2.5.2 Menors

#### • Serveis específics d'atenció a infància i adolescència (SEAFI)

La intervenció amb menors en risc no ha deixat de prestar-se, encara que els contactes personals s'han limitat. S'han gestionat prestacions econòmiques en concepte de manutenció (200 euros/mes) que han sigut renovades fins al juny del 2020:

- Del 15/03/2020 al 31/03/2020: en aquest període es van pagar les ajudes de menjador en concepte de manutenció: 1.477, amb un cost de 295.200 €.
- De l'01/04/2020 al 30/04/2020: en aquest període es van pagar les ajudes de menjador en concepte de manutenció: 20, amb un cost de 4.000 €.
- De l'01/05/2020 al 18/05/2020: en aquest període es van pagar les ajudes de menjador en concepte de manutenció: 1.578, amb un cost de 315.600 €.

#### • Programes de medi obert (mesures judicials)

S'ha mantingut el treball de seguiment per via telemàtica.

#### • Recursos específics

Quant als menors que assisteixen al Centre de Dia de Joves Malva-rosa, s'hi ha mantingut el contacte telemàtic, ja que el centre ha romàs tancat.

### 2.5.3 Igualtat

#### • Servei telefònic d'atenció i protecció per a dones víctimes de violència de gènere (ATENPRO)

El nombre total de proteccions actives ha sigut: març, 583; abril, 570 i maig, 555. S'hi han donat d'alta 26 dones i s'hi han confirmat les baixes de 35 dones. S'ha realitzat la revisió anual de la situació de 16 dones.

## 2.5 Medidas adoptadas para garantizar el refuerzo de los equipos específicos

### 2.5.1 Inmigración (Pangea)

- Alojamiento: en total se ha contado con 402 plazas de alojamiento en las que se han atendido 572 personas. Algunas de estas personas abandonaron los recursos de forma voluntaria, por circunstancias variadas y otras personas fueron expulsadas por seguridad hacia el resto de residentes.
- Recepción e información general: Se han atendido 25 personas de media diaria.
- Información específica y alojamiento: se han atendido 8 personas de media diaria.
- Atención telefónica: se han atendido 50 personas de media diaria (centralita) y 20 personas de media diaria (información específica por profesionales). En total se han atendido a 419 personas de forma telefónica (información sobre CAI, información jurídica, información sobre recursos sociales...).
- Otros servicios y ayudas para gastos de farmacia y transporte, suministro de vestuario, productos de alimentación y de limpieza. El importe total de estas ayudas asciende a 74.253,09 euros (periodo desde el 16 de marzo al 17 de mayo de 2020).

### 2.5.2 Menores

#### • Servicios específicos de atención a infancia y adolescencia (SEAFI)

La intervención con menores en riesgo no ha dejado de prestarse, aunque los contactos personales se han limitado. Se han gestionado prestaciones económicas en concepto de manutención (200 euros/mes) que han sido renovadas hasta junio de 2020:

- Del 15/03/2020 a 31/03/2020: en este período se pagaron las ayudas de comedor en concepto de manutención: 1.477 con un coste de 295.200 €.
- Del 01/04/2020 a 30/04/2020: en este período se pagaron las ayudas de comedor en concepto de manutención: 20 con un coste de 4.000 €.
- Del 01/05/2020 a 18/05/2020: en este período se pagaron las ayudas de comedor en concepto de manutención: 1.578 con un coste de 315.600 €.

#### • Programas de medio abierto (medidas judiciales)

Se ha mantenido el trabajo de seguimiento por vía telemática.

#### • Recursos específicos

Respecto a los menores que asisten al Centro de Día de Jóvenes Malvarrosa, se ha mantenido el contacto telemático ya que el centro ha permanecido cerrado.

### 2.5.3 Igualdad

#### • Servicio telefónico de atención y protección para mujeres víctimas de violencia de género (ATENPRO)

El número total de protecciones activas han sido: marzo, 583; abril, 570 y mayo, 555. Se han dado de alta 26 mujeres y se han confirmado las bajas de 35 mujeres. Se ha realizado la revisión anual de la situación de 16 mujeres.

En el servei de localitzacions (usuàries que no han realitzat la seua telefonada mensual de seguiment a Creu Roja, i a més no atenen les telefonades) s'han localitzat 91 dones.

S'informa, a més, de treballs realitzats respecte de la modificació de dades que consten en els expedients de les dones, coordinació amb altres professionals i atenció a incidències.

• **Servei d'atenció psicològica a dones víctimes de violència de gènere, els seus fills i filles, i familiars (SAPVG)**

- Atenció telefònica psicològica a dones: 86 dones ateses.
- Atenció telefònica psicològica a filles i fills menors, i familiars: s'han atés 10 menors.

S'han desenvolupat altres serveis com ara:

- Servei d'atenció, informació i assessorament (social, psicològic, jurídic, laboral).
- Atenció a professionals d'altres serveis: s'han realitzat 395 atencions.
- Atenció a associacions: s'han atés en el període indicat 47 entitats.

#### **2.5.4 Joventut (Xarxa Jove)**

- Servei directe d'atenció juvenil (16 de març a 18 de maig 2020): 135 atencions.
- SIAJ ocupació (27 d'abril a 18 de maig de 2020): s'han assessorat 3 joves.
- Butlletins informatius.
- Infosex Jove (27 d'abril a 18 de maig): s'han informat 5 joves.
- Servei d'oci educatiu en línia (resultats entre el 14 d'abril i el 18 de maig del 2020):
  - o Vídeos generats – 27
  - o Visualitzacions YouTube – 1.494
  - o Activitats programades – 50
  - o Nombre de consultes web – 1.652
  - o Nombre de participants: 232, el 52,2% dones.

#### **2.5.5 Poble gitano**

S'han desenvolupat actuacions de coordinació amb entitats que intervenen amb població gitana, fonamentalment amb la Fundació Secretariat Gitano i amb l'Associació Brúfol.

Amb famílies gitanes que viuen en situació d'habitatge precari, s'ha reforçat l'Equip d'Actuació Integral que està contractat amb l'Associació Alanna: 96 de les 99 famílies en aquesta situació són d'ètnia gitana.

En assentaments segregats s'ha establert coordinació amb la mesa de coordinació que sol intervenir en aquests territoris (Creu Roja, Fundació Secretariat Gitano, Metges del Món, Associació L'Arca i el recurs municipal de l'Equip d'Actuació Integral). Estan sent ateses persones que es localitzen en 32 assentaments agrupats (concentren 45 assentaments disgregats), en un nombre de 610 persones, de les quals es considera que són d'ètnia gitana 551. S'han desenvolupat accions relacionades amb:

En el servicio de localizaciones (usuarias que no han realizado su llamada mensual de seguimiento a Cruz Roja, y además no atienden a las llamadas) se han localizado a 91 mujeres.

Se informa, además, de trabajos realizados respecto a modificación de datos obrantes en los expedientes de las mujeres, coordinación con otros profesionales y atención a incidencias.

- **Servicio de atención psicológica a mujeres víctimas de violencia de género, sus hijas/os y familiares (S.A.P.V.G)**
  - Atención telefónica psicológica a mujeres: 86 mujeres atendidas.
  - Atención telefónica psicológica a hijas/os menores y familiares: se han atendido a 10 menores.

Se han desarrollado otros servicios como:

- Servicio de atención, información y asesoramiento (social, psicológico, jurídico, laboral).
- Atención a profesionales de otros servicios: se han realizado 395 atenciones.
- Atención a asociaciones: se han atendido en el periodo indicado a 47 entidades.

#### **2.5.4 Juventud (Xarxa Jove)**

- Servicio directo de atención juvenil (16 de marzo a 18 de mayo 2020): 135 atenciones.
- SIAJ empleo (27 de abril a 18 de mayo de 2020): se han asesorado a 3 jóvenes.
- Boletines informativos.
- Infosex Jove (27 de abril a 18 de mayo): se ha informado a 5 jóvenes.
- Servicio de ocio educativo online (resultados entre el 14 de abril y el 18 de mayo de 2020):
  - Vídeos generados – 27
  - Visualizaciones YouTube – 1.494
  - Actividades programadas – 50
  - Número de consultas web – 1.652
  - Número de participantes: 232, el 52,2 % mujeres

#### **2.5.5 Pueblo gitano**

Se han desarrollado actuaciones de coordinación con entidades que intervienen con población gitana, fundamentalmente con Fundación Secretariado Gitano y con Asociación Brúfol.

Con familias gitanas que viven en situación de vivienda precaria, se ha reforzado el Equipo de Actuación Integral que está contratado con la Asociación Alanna. 96 de las 99 familias en esta situación son de etnia gitana.

En asentamientos segregados, se ha establecido coordinación con la Mesa de Coordinación que suele intervenir en estos territorios (Cruz Roja, Fundación Secretariado Gitano, Médicos del Mundo, Asociación El Arca y el recurso municipal del Equipo de Actuación Integral). Se está atendiendo a personas que se localizan en 32 asentamientos agrupados (concentran 45 asentamientos disgregados), en número de 610 personas, de las que se estima que son de etnia gitana 551. Se han desarrollado acciones relacionadas con:

- Informació i sensibilització: mesures de seguretat i higiene, recomanacions sanitàries, canvi de fases i accions que són o no possibles de realitzar en cadascuna d'elles.
- Àmbit documental: revisió de renovacions DARDE, estat de prestacions, mediació amb entitats bancàries, sol·licitud de llibre de família nombrosa, etc.
- Àmbit sanitari: canvi de cites mèdiques, control de seguiments mèdics de dones embarassades, vacunacions, etc.
- Àmbit educatiu: contacte amb professors, impressió de material, control i seguiment escolar, tallers materns per via telemàtica, etc.
- Àmbit de la convivència: mediació familiar i resolució de conflictes.
- Àmbit laboral: cerca d'informació i oportunitats laborals.
- Àmbit d'habitatge: informació sobre suspensió de pagament de lloguer d'habitatge municipal durant 3 mesos, gestió bo social EMIVASA, acompanyament i assessorament en el pagament de factura d'aigua, mediació amb Iberdrola pel pagament de deutes de llum, mediació amb administradors pel pagament de la comunitat, etc.

### **2.5.6 Atenció social en barris inclusius**

S'identifiquen tres barris inclusius a la ciutat de València i els seus respectius centres municipals de serveis socials (CMSS):

- Barri Cabanyal-Canyamelar-Cap de França (CMSS Malva-rosa).
- Barri de Natzaret, El Grau, la Punta i part dels Pobles del Sud (CMSS Natzaret).
- Barri Orriols (CMSS Salvador Allende).

L'atenció als barris més desfavorits de la ciutat de València es desenvolupa a través del Programa de Barris Inclusius. Els professionals del programa són 4 treballadores socials (ja contractades al desembre del 2018 per un període de 3 anys). Des del mes de maig de 2020, s'incorporen com a reforç a aquest programa 4 tècniques d'integració social (subvenció GV i contracte de 6 mesos).

Concretament, el treball que s'hi està desenvolupant té com a objectiu la valoració de l'evolució de les situacions de famílies en diferents programes per a plantejar prioritats segons instrucció de la GV. Es tracta dels programes de Dependència i renda valenciana d'inclusió, que poden ser objecte de pagament prioritari, i del de Cens d'Habitatge Precari, per a detectar situacions d'especial emergència en els assentaments segregats que existeixen a la ciutat. També s'està donant suport a les situacions de necessitat econòmica en què cal la tramitació de prestacions econòmiques d'emergència.

En un primer període es va treballar parant atenció directa i presencial a persones sense llar en recursos habilitats (poliesportius). En un segon període, s'ha realitzat atenció telefònica i telemàtica des dels CMSS.

En tot moment s'ha mantingut coordinació amb les diverses entitats i els agents socials dels tres barris (Salvador Allende, Malva-rosa i Natzaret) amb l'objectiu de:

- Recollir sol·licituds per a la valoració de situacions d'especial vulnerabilitat.
- Informar i orientar en relació amb demandes i consultes efectuades per les entitats d'acció social respecte de l'atenció de persones i famílies.

- Información y sensibilización: medidas de seguridad e higiene, recomendaciones sanitarias, cambio de fases y acciones que son o no posibles de realizar en cada una de ellas.
- Ámbito documental: revisión de renovaciones DARDE, estado de prestaciones, mediación con entidades bancarias, solicitud libro de familia numerosa, etc.
- Ámbito sanitario: cambio de citas médicas, control de seguimientos médicos mujeres embarazadas, vacunaciones, etc.
- Ámbito educativo: contacto con profesores, impresión de material, control y seguimiento escolar, talleres maternos por vía telemática, etc.
- Ámbito de la convivencia: mediación familiar y resolución de conflictos.
- Ámbito laboral: búsqueda de información y oportunidades laborales.
- Ámbito de vivienda: información sobre suspensión de pago de alquiler de vivienda municipal durante 3 meses, gestión bono social EMIVASA, acompañamiento y asesoramiento en el pago de factura de agua, mediación con Iberdrola por el pago deudas de luz, mediación con administradores por el pago de la comunidad, etc.

### **2.5.6 Atención social en barrios inclusivos**

Se identifican tres barrios inclusivos en la ciudad de València y sus respectivos centros municipales de servicios sociales (CMSS):

- Barrio Cabanyal-Canyamelar-Cap de França (CMSS Malvarrosa).
- Barrio de Nazaret, El Grau, la Punta y parte dels Pobles del Sud (CMSS Natzaret).
- Barrio Orriols (CMSS Salvador Allende).

La atención a los barrios más desfavorecidos de la ciudad de València se desarrolla a través del Programa de Barris Inclusius. Los profesionales del programa son 4 trabajadoras sociales (ya contratadas en diciembre de 2018 por un periodo de 3 años). Desde el mes de mayo de 2020, se incorporan como refuerzo a este programa 4 técnicas de integración social (subvención GV y contrato de 6 meses).

Concretamente el trabajo que se está desarrollando tiene como objetivo la valoración de la evolución de las situaciones de familias en diferentes programas para plantear prioridades según instrucción de la GV. Se trata de los programas de Dependencia y renta valenciana de inclusión, que pueden ser objeto de pago prioritario, y del de Censo de Vivienda Precaria, para detectar situaciones de especial emergencia en los asentamientos segregados que existen en la ciudad. También se están apoyando las situaciones de necesidad económica en las que es necesaria la tramitación de prestaciones económicas de emergencia.

En un primer periodo se trabajó prestando atención directa y presencial a personas sin hogar en recursos habilitados (polideportivos). En un segundo periodo, se ha realizado atención telefónica y telemática desde los CMSS.

En todo momento se ha mantenido coordinación con las distintas entidades y agentes sociales de los tres barrios (Salvador Allende, Malvarrosa y Nazaret) con el objetivo de:

- Recoger solicitudes para valoración de situaciones de especial vulnerabilidad.
- Informar y orientar en relación a demandas y consultas realizadas por las entidades de acción social respecto a la atención de personas y familias.

- Canalitzar situacions de major desprotecció per a l'agilitació de les demandes i intervenció des dels CMSS.
- Difusió general sobre informació relativa a la COVID-19 i l'estat d'alarma.
- Promoció de la solidaritat veïnal i ajuda mútua.

Així mateix, des de Barris s'ha fet costat a la intervenció amb famílies en alguns dels assentaments segregats (Blocs Portuaris, núm. 154 Juan de Verdeguer/Circuit F1).

Cal destacar que el personal de Barris ha reforçat la plantilla dels CMSS i ha dedicat una part important de la jornada laboral a l'atenció de la ciutadania, des del programa d'informació i tramitant prestacions econòmiques en concepte de manutenció per COVID-19.

En l'informe de l'Ajuntament es concreten les entitats amb les quals es treballa de manera ordinària.

- Barri Cabanyal-Canyamelar-Cap de França (CMSS Malva-rosa): s'hi detallen 15 entitats.
  - Barri de Natzaret, El Grau, la Punta i part dels Pobles del Sud (CMSS Natzaret): s'hi detallen 26 entitats.
  - Barri Orriols (CMSS Salvador Allende): s'hi detallen 53 entitats.
- **Sistema de coordinació entre els serveis socials municipals i les entitats públiques i privades, de cada barri.**
    - “Barris inclusius Cabanyal”. Des del CMSS Malva-rosa, atenció telefònica i telemàtica amb l'objecte de:
      - Donar suport econòmicament a les famílies en coordinació amb les diverses entitats i recursos nomenats en l'apartat anterior.
      - Donar a conèixer els procediments en les diverses fases per part de l'Ajuntament de València, i en concret dels serveis socials municipals, per a afavorir l'accés a les prestacions i els recursos habilitats durant l'estat d'alarma.
      - Facilitar la informació a la ciutadania de les diverses xarxes comunitàries sorgides de l'actual crisi sanitària que complementen l'atenció a famílies en situació de vulnerabilitat ateses des de les administracions públiques.
    - “Barris inclusius Natzaret”. La coordinació entre les diverses associacions i el CMSS de Natzaret és àgil i fluida, hi ha diferents sistemes:
      - Reunions periòdiques amb els diversos agents socials, qui presenten les iniciatives noves a l'equip professional del CMSS durant les seues reunions de coordinació.
      - Reunions de la xarxa Pobresa Zero Natzaret, que acull les entitats públiques i privades del barri 2 o 3 vegades a l'any.
      - Reunions del Consell de Salut de Natzaret.
      - Reunions amb entitats d'atenció a menors.
      - Reunions de la xarxa de salut mental del Marítim.

- Canalizar situaciones de mayor desprotección para la agilización de las demandas e intervención desde los CMSS.
- Difusión general sobre información relativa a la COVID-19 y el estado de alarma.
- Promoción de la solidaridad vecinal y ayuda mutua.

Asimismo, desde Barris se ha apoyado a la intervención con familias en algunos de los asentamientos segregados (Bloques Portuarios, nº 154 Juan de Verdeguer/Circuito F1).

Destacar que el personal de Barris ha reforzado a la plantilla de los CMSS, dedicando una parte importante de la jornada laboral a la atención de la ciudadanía, desde el programa de información y tramitando prestaciones económicas en concepto de manutención por COVID-19.

En el informe del Ayuntamiento se concretan las entidades con las que se trabaja de forma ordinaria.

- Barrio Cabanyal-Canyamelar-Cap de França (CMSS Malvarrosa): se detallan 15 entidades.
- Barrio de Nazaret, El Grau, la Punta y parte dels Pobles del Sud (CMSS Natzaret): se detallan 26 entidades.
- Barrio Orriols (CMSS Salvador Allende): se detallan 53 entidades.
- **Sistema de coordinación entre los servicios sociales municipales y las entidades públicas y privadas, de cada barrio.**
  - “Barris inclusius Cabanyal”. Desde el CMSS Malvarrosa, atención telefónica y telemática con el objeto de:
    - Apoyar económicamente a las familias en coordinación con las distintas entidades y recursos nombrados en el apartado anterior.
    - Dar a conocer los procedimientos en las diferentes fases por parte del Ayuntamiento de València, y en concreto de los Servicios Sociales municipales, para favorecer el acceso a las prestaciones y recursos habilitados durante el estado de alarma.
    - Facilitar la información a la ciudadanía de las diferentes redes comunitarias surgidas de la actual crisis sanitaria que complementan la atención a familias en situación de vulnerabilidad atendidas desde las Administraciones Públicas.
  - “Barris inclusius Nazaret”. La coordinación entre las distintas asociaciones y el CMSS de Nazaret es ágil y fluida, hay diferentes sistemas:
    - Reuniones periódicas con los distintos agentes sociales, que presentan las iniciativas novedosas al equipo profesional del CMSS durante sus reuniones de coordinación.
    - Reuniones de la red Pobreza Zero Natzaret, que acoge a las entidades públicas y privadas del barrio 2 o 3 veces al año.
    - Reuniones del Consejo de Salud de Natzaret.
    - Reuniones con entidades de atención a menores.
    - Reuniones de la red de salud mental del Marítimo.



- Hi ha una comunicació fluida entre les entitats i els diversos professionals del CMSS, de manera que qualsevol entitat que detecta una situació de fragilitat ho posa en coneixement de la direcció del centre o del professional de referència.
  - Pot fer-ho mitjançant una telefonada o comunicar l'alerta a través del correu electrònic del CMSS.
- “Barris inclusius Orriols”. S'ha contactat des del CMSS Salvador Allende amb les entitats més rellevants del barri perquè fora possible, tant la difusió d'informació relacionada amb la crisi sanitària a les persones ateses per aquestes, com la disponibilitat per a orientació respecte de l'atenció a persones i famílies. Els sistemes de coordinació emprats durant l'estat d'alarma han sigut via telemàtica (correu electrònic, telèfon i videoconferència) amb entitats que actuen en els barris d'Orriols i Torrefiel, amb els següents propòsits (entre d'altres):
- Informació i orientació a demandes i consultes realitzades per les entitats d'acció social respecte de l'atenció de persones i famílies.
  - Difusió general sobre informació relativa a la COVID-19 i l'estat d'alarma.
  - Guia per a víctimes de violència de gènere.
  - Informació sobre els vals per beca-menjador.
  - Guia orientativa per a les familiar en període COVID-19.
  - Informació sobre ajudes a persones majors de 60 anys i en situació de vulnerabilitat habilitades per l'Ajuntament de València.
  - Participació en reunions de coordinació en les quals es recullen les demandes d'entitats que es resolen directament o bé es traslladen a l'Administració.
  - Altres actuacions:
    - Promoció de solidaritat veïnal i ajuda mútua a través de la difusió de cartells per a ajuda mútua en els edificis.
    - Difusió de RadiOrriols com a espai de trobada lúdica i participació en programa de ràdio amb motiu del Dia del Llibre.
- **Respecte de les sol·licituds rebudes de la iniciativa social i/o voluntariat, per a prestar ajuda als veïns de cadascun dels barris: resposta donada i forma d'integració en la xarxa de suport, l'Ajuntament informa:**
    - “Barris inclusius Cabanyal”

Sol·licituds de diverses entitats públiques i privades per a l'atenció i valoració de persones en situació d'especial vulnerabilitat per a la corresponent informació i/o tramitació de prestacions o serveis als quals pogueren acollir-se en l'estat d'alarma.

- Hay una comunicación fluida entre las entidades y los distintos profesionales del CMSS, de manera que cualquier entidad que detecta una situación de fragilidad lo pone en conocimiento de la dirección del centro o del profesional de referencia.
- Puede hacerlo mediante una llamada de teléfono o comunicar la alerta a través del correo electrónico del propio CMSS.
- “Barris inclusius Orriols”. Se ha contactado desde el CMSS Salvador Allende con las entidades más relevantes del barrio para que fuera posible, tanto la difusión de información relacionada con la crisis sanitaria a las personas atendidas por estas, como la disponibilidad para orientación respecto a la atención a personas y familias. Los sistemas de coordinación empleados durante el estado de alarma han sido vía telemática (mail, teléfono y videoconferencia) con entidades que actúan en los barrios de Orriols y Torrefiel, con los siguientes propósitos (entre otros):
  - Información y orientación a demandas y consultas realizadas por las entidades de acción social respecto a la atención de personas y familias.
  - Difusión general sobre información relativa a la COVID-19 y el estado de alarma.
  - Guía para víctimas de violencia de género.
  - Información sobre los vales por beca-comedor.
  - Guía orientativa para las familias en periodo COVID-19.
  - Información sobre ayudas a personas mayores de 60 años y en situación de vulnerabilidad habilitadas por el Ayuntamiento de València.
  - Participación en reuniones de coordinación en las que se recogen las demandas de entidades que se resuelven directamente o bien se da traslado a la administración.
  - Otras actuaciones:
    - Promoción de solidaridad vecinal y ayuda mutua a través de la difusión de carteles para ayuda mutua en los edificios.
    - Difusión de RadiOrriols como espacio de encuentro lúdico y participación en programa de radio con motivo del Día del Libro.
- **Respecto de las solicitudes recibidas de la iniciativa social y/o voluntariado, para prestar ayuda a los vecinos de cada uno de los barrios: respuesta dada y forma de integración en la red de apoyo,** el Ayuntamiento informa:
  - “Barris inclusius Cabanyal”

Solicitudes de diferentes entidades públicas y privadas para la atención y valoración de personas en situación de especial vulnerabilidad para la correspondiente información y/o tramitación de prestaciones o servicios a los que pudieran acogerse en el estado de alarma.

- “Barris inclusius Natzaret”

L'AAVV de Natzaret, des del primer moment, va canalitzar les situacions de major desprotecció de veïns/es cap al programa Barris Inclusius, que va agilitar les demandes i la intervenció des del CMSS Natzaret. Es va tractar de situacions de vulnerabilitat per bretxa tecnològica, barreres idiomàtiques, dificultats d'accés als telèfons habilitats pel CMSS, esgotament de saldo i impossibilitat de recàrrega d'aquest. En els casos de majors dificultats, ens hem desplaçat als domicilis de les persones a fi d'obtenir la documentació necessària per a tramitar les sol·licituds d'ajuda i signatura de la instància.

- “Barris inclusius Orriols”

Una de les entitats del barri Orriols va tenir dificultats per al repartiment d'aliments a les seues persones usuàries. Amb motiu de la crisi sanitària, en lloc de realitzar el repartiment en el seu local, l'entitat va gestionar el repartiment als domicilis a través de persones voluntàries. Per a poder dur-lo a terme, i ateses les serioses dificultats per a aconseguir-ho en un inici de l'estat d'alarma, es proporcionaren EPI a l'entitat perquè les persones voluntàries realitzaren el repartiment en condicions de seguretat, tant per a elles mateixes, com per a les persones usuàries.

Finalment, l'Ajuntament de València informa d'altres mesures adoptades en l'estat d'alarma COVID-19.

## **SOBRE INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA**

Un grup d'actuacions importants en aquest moment d'emergència han sigut les relacionades amb la informació. Era important que es poguera difondre informació sobre com poden ser ateses les persones, a què podrien tenir drets i com exercir-los. La demanda d'informació per part de la ciutadania va augmentar significativament. En aquesta línia s'han realitzat les següents actuacions:

- Acord de pautes per a derivar telefonades i noves extensions al 010, centraleta i Infociutat (a les habituals es van afegir quatre extensions per cada centre municipal de serveis socials).
- Atenció de telefonades de ciutadans/es, derivació als programes específics que necessiten, orientació de gestions que han de realitzar. També aquesta informació es presta per correu electrònic, tant des dels CMSS com des dels serveis centrals o seccions...
- Actualització de la informació en la intranet del servei per a professionals, en la web municipal i en la seu electrònica per a ciutadans i ciutadanes.
- Atenció telemàtica: desviament de telefonades d'extensions municipals a telèfons particulars de les i dels professionals per a l'atenció constant de persones que necessiten atenció telefònica.
- Aportacions d'informació a altres serveis que la necessiten: Servei d'Informació, SERTIC, Servei de Transparència i Govern Obert, Igualtat i Polítiques Inclusives, etc.

## **SOBRE PROJECTES ESPECÍFICS DE COL·LABORACIÓ AMB ALTRES ENTITATS PRIVADES**

- Projecte CAIXABANK
- Projecte Ibercaja

- “Barris inclusius Nazaret”

La AAVV de Natzaret, desde el primer momento canalizó las situaciones de mayor desprotección de vecinos/as hacia el programa Barris Inclusius, que agilizó las demandas e intervención desde el CMSS Natzaret. Se trató de situaciones de vulnerabilidad por brecha tecnológica, barreras idiomáticas, dificultades de acceso a los teléfonos habilitados por el CMSS, agotamiento de saldo e imposibilidad de recarga del mismo. En los casos de mayores dificultades, nos hemos desplazado a los domicilios de las personas para recabar la documentación necesaria para tramitar las solicitudes de ayuda y firma de la instancia.

- “Barris inclusius Orriols”

Una de las entidades del barrio Orriols tuvo dificultades para el reparto de alimentos a sus personas usuarias. Con motivo de la crisis sanitaria, en lugar de realizar el reparto en su local, la entidad gestionó el reparto en los domicilios a través de personas voluntarias. Para poder llevarlo a cabo, y dadas las serias dificultades para conseguirlo en un inicio del estado de alarma, se le proporcionan EPI's a la entidad para que las personas voluntarias realizaran el reparto en condiciones de seguridad tanto para ellas mismas como para las personas usuarias.

Por último, el Ayuntamiento de València informa de otras medidas adoptadas en el estado de alarma COVID-19.

## **SOBRE INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA**

Un grupo de actuaciones importantes en este momento de emergencia, han sido las relacionadas con la información. Era importante que se pudiera difundir información sobre cómo pueden ser atendidas las personas, a qué podrían tener derechos y como ejercerlos. La demanda de información por parte de la ciudadanía aumentó significativamente. En esta línea se han realizado las siguientes actuaciones:

- Acuerdo de pautas para derivar llamadas y nuevas extensiones al 010, centralita e Infocidad (se añadieron a las habituales cuatro extensiones por cada Centro Municipal de Servicios Sociales).
- Atención de llamadas de ciudadanos/as, derivación a los programas específicos que requieren, orientación de gestiones a realizar. También esta información se presta por correo electrónico, tanto desde los CMSS como desde los servicios centrales o Secciones...
- Actualización de la información en Intranet del Servicio para profesionales y en la web municipal y en la Sede electrónica para ciudadanos y ciudadanas.
- Atención telemática: desvío de llamadas de extensiones municipales a teléfonos particulares de las y los profesionales para la atención constante de personas que requieren atención telefónica.
- Aportaciones de información a otros Servicios que los requieren: Servicio de Información, SERTIC, Servicio de Transparencia y Gobierno Abierto, Igualdad y Políticas Inclusivas, etc.

## **SOBRE PROYECTOS ESPECIFICOS DE COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PRIVADAS**

- Proyecto CAIXABANK
- Proyecto IberCaja

### **3 Període posterior a la declaració de l'estat d'alarma. (Dades obtingudes en la tramitació de la queixa núm. 2168/20: gestió dels serveis socials a la ciutat de València). Informe elaborat per l'Ajuntament de València el 09/09/2020**

#### **3.1 Centres municipals de serveis socials i atenció a la ciutadania**

En relació amb els centres municipals de serveis socials (CMSS) existents a la ciutat de València, l'Ajuntament informa de l'existència de 12 centres per a atendre una població total de 795.736 persones.

El tram de població atesa en cadascun dels CMSS va des de les 89.307 persones susceptibles de ser ateses en el CMSS de Campanar fins a les 28.977 persones susceptibles de ser ateses en el CMSS de Natxaret (barri inclúsiu).

El nombre total de professionals que presten servei en els 12 CMSS puja a 260, i la seua distribució no és proporcional a la població susceptible d'atenció (com cal esperar). Així, el CMSS de Campanar (89.307 persones) compta amb un total de 25 professionals i el CMSS de Natxaret (barri inclúsiu i 28.977 persones) compta amb un total de 18 professionals.

Les categories professionals del personal dels CMSS són les següents:

- 12 directores/es (1 per CMSS)
- 10 psicòlegs/logues
- 109 treballadors/es socials
- 31 tècnics/ques mitjans/es de serveis socials
- 12 educadors/es socials
- 16 tècnics/ques d'integració social
- 16 tècnics/ques auxiliars de serveis socials
- 25 auxiliars administratius/ves
- 29 subalterns/es.

Els CMSS tenen establert un protocol de primera atenció a la ciutadania que preveu l'atenció amb cita prèvia i són atesos des del programa d'informació que s'estableix com un servei d'atenció primària. Les consultes que es produeixen en el Servei d'Informació poden donar lloc a diferents actuacions: prestar una informació qualificada puntual, tramitar algun tipus de prestació o derivar a altres programes dels CMSS o a una altra mena de recurs, segons anàlisi i diagnòstic realitzat. Els/les treballadors/es socials realitzen una primera valoració diagnòstic i elaboren una proposta d'intervenció.

En el context de l'estat d'alarma COVID-19 van prevaldre les atencions relacionades amb la satisfacció de les necessitats bàsiques i la desprotecció de les persones més vulnerables: majors, persona amb diversitat funcional, salut mental, xiquets i xiquetes i adolescents en situació de vulnerabilitat... Es van declarar serveis essencials amb l'objectiu d'atendre, de manera immediata, les necessitats més urgents de les persones.

Respecte del temps mitjà d'espera en els CMSS i el nombre d'usuaris en llista d'espera, l'Ajuntament de València informa que s'estan produint demores importants en les primeres atencions que s'efectuen des dels CMSS.

### **3 Periodo posterior a la declaración del estado de alarma. (Datos obtenidos en la tramitación de la queja nº 2168/20: Gestión de los Servicios Sociales en la ciudad de València) Informe elaborado por el Ayuntamiento de València el 09/09/2020**

#### **3.1 Centros Municipales de Servicios Sociales y atención a la ciudadanía.**

En relación a los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) existentes en la ciudad de València, el Ayuntamiento informa de la existencia de 12 Centros para atender a una población total de 795.736 personas.

La horquilla de población atendida en cada uno de los CMSS va desde las 89.307 personas susceptibles de ser atendidas en el CMSS de Campanar a las 28.977 personas susceptibles de ser atendidas en el CMSS de Nazaret (barrio inclusivo).

El número total de profesionales que prestan servicio en los 12 CMSS asciende a 260, no siendo su distribución proporcional a la población susceptible de atención (como cabe esperar). Así, el CMSS de Campanar (89.307 personas) cuenta con un total de 25 profesionales y el CMSS de Nazaret (barrio inclusivo y 28.977 personas) cuenta con un total de 18 profesionales.

Las categorías profesionales del personal de los CMSS son las siguientes:

- 12 Directores/as (1 por CMSS)
- 10 psicólogas/os
- 109 Trabajadoras/es Sociales
- 31 Técnicas/Os Medias/os de Servicios Sociales
- 12 Educadoras/es Sociales
- 16 Técnicas /os de Integración Social
- 16 Técnicas/os auxiliares de servicios sociales
- 25 Auxiliares administrativas/os
- 29 Subalternas/os

Los CMSS tienen establecido un protocolo de primera atención a la ciudadanía que prevé la atención con cita previa y son atendidos desde el programa de información que se establece como un servicio de atención primaria. Las consultas que se producen en el Servicio de Información puede dar lugar a distintas actuaciones: prestar una información cualificada puntual, tramitar algún tipo de prestación o derivar a otros programas de los CMSS o a otro tipo de recurso, según análisis y diagnóstico realizado.

Las/os trabajadoras/es sociales realizan una primera valoración diagnóstico y elaboran una propuesta de intervención.

En el contexto del estado de alarma COVID-19 se primaron las atenciones relacionadas con la satisfacción de las necesidades básicas y con la desprotección de las personas más vulnerables: mayores, persona con diversidad funcional, salud mental, niños y niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad... Se declararon servicios esenciales con el objetivo de atender, de forma inmediata las necesidades más urgentes de las personas.

Respecto al tiempo medio de espera en los CMSS y el número de usuarios en lista de espera, el Ayuntamiento de València informa de que se están produciendo demoras importantes en las primeras atenciones que se efectúan desde los CMSS.

Les llistes d'espera s'han incrementat com a conseqüència de la declaració de l'estat d'alarma, que ha tingut conseqüències en la capacitat i resposta d'atenció dels CMSS a causa dels motius següents:

- Increment de la demanda.
- Nous perfils d'usuaris/àries, com a conseqüència directa de la situació socioeconòmica generada per la pandèmia.
- S'han posat en funcionament noves vies de comunicació per a la petició d'atenció (correu electrònic).
- Limitacions d'aforament i mesures de seguretat i higiene.
- Minvament de les plantilles de professionals, ja que certs col·lectius estan exempts d'assistència al lloc de treball en ser considerats de risc per edat o perquè existeixen patologies prèvies, fet que implica que hi haja situacions d'incapacitat temporal o necessitat d'ús d'un teletreball, amb el que tot això comporta de dificultat per a l'atenció presencial.
- Gaudi de períodes de vacances estivals.

**Destaca l'Ajuntament de València que “malgrat l'excepcionalitat de la situació, s'han incrementat les competències municipals en relació amb la gestió del sistema de serveis socials.”**

En l'informe emés per l'Ajuntament de València s'indica que, en data 27 d'agost de 2020, els temps d'espera per a la primera atenció en centres municipals de serveis socials de la ciutat de València tenien una demora mitjana de 48,65 dies, en un període que oscil·lava entre els 84 dies en CMSS de Malvarrosa i 23 del CMSS de La Saldia

Cal destacar que en els tres CMSS que atenen els barris inclusius els temps de demora eren els següents:

CMSS Malva-rosa_____	84 dies
CMSS Natzaret_____	39 dies
CMSS Salvador Allende_____	44 dies

Igualment la mitjana d'usuaris que es troben en llista d'espera en els Centres Municipals de Serveis Socials és de 392

Destacar que en els tres CMSS que atenen els barris inclusius, el nombre d'usuaris en temps d'espera era el següent:

CMSS Malva-rosa_____	398 usuaris/es
CMSS Natzaret_____	344 usuaris/es
CMSS Salvador Allende_____	354 usuaris/es

Davant d'aquestes importants demores, l'Ajuntament de València ha establert un “Protocol d'urgència per a atenció immediata en casos d'emergència social” a fi d'agilitar l'atenció en situacions d'emergència o que requerisquen una atenció urgent, que no admeten demora i no tinguen previst ser atesos mitjançant cita.

El protocol establert preveu que totes aquestes situacions hauran de ser comunicades a la direcció del CMSS perquè aquesta decidisca des de quin programa ha d'atendre's aquesta situació, segons el tipus de problemàtica, disponibilitat de personal tècnic, etc. Les situacions d'emergència o urgents no estan subjectes a cap horari i seran ateses en el moment i dia que s'hi presenten.

Las listas de espera se han incrementado como consecuencia de la declaración del estado de alarma, que ha tenido consecuencias en la capacidad y respuesta de atención de los CMSS debido a:

- Incremento de la demanda.
- Nuevos perfiles de usuarios/as, como consecuencia directa de la situación socioeconómica generada por la pandemia.
- Se han puesto en funcionamiento nuevas vías de comunicación para la petición de atención (correo electrónico).
- Limitaciones de aforo y medidas de seguridad e higiene.
- Merma de las plantillas de profesionales ya que ciertos colectivos están exentos de asistencia al puesto de trabajo al ser considerados de riesgo por edad o por existencia de patologías previas, lo que supone la existencia de situaciones de incapacidad temporal o necesidad de empleo de un teletrabajo, con lo que todo esto conlleva de dificultad para la atención presencial.
- Disfrute de periodos de vacaciones estivales.

**Destaca el Ayuntamiento de València que “ pese a la excepcionalidad de la situación, se han incrementado las competencias municipales en relación con la gestión del sistema de servicios sociales.”**

En el informe emitido por el Ayuntamiento de València se indica que a fecha 27 de agosto de 2020 los tiempos de espera para la primera atención en centros municipales de servicios sociales de la ciudad de València, tenían una demora media de 48,6 días en una horquilla que oscilaba entre los 84 días en CMSS de Malvarrosa y 23 del CMSS de La Saïdia.

Destacar que en los tres CMSS que atienden a los barrios inclusivos, los tiempos de demora eran los siguientes:

CMSS Malvarrosa \_\_\_\_\_ 84 días  
CMSS Nazaret \_\_\_\_\_ 39 días  
CMSS Salvador Allende \_\_\_\_\_ 44 días

Igualmente la media de usuarios que se encuentran en lista de espera en los Centros Municipales de Servicios Sociales es de 392

Destacar que en los tres CMSS que atienden a los barrios inclusivos, el número de usuarios en tiempo de espera era el siguiente:

CMSS Malvarrosa \_\_\_\_\_ 398 usuarios/as  
CMSS Nazaret \_\_\_\_\_ 344 usuarios/as  
CMSS Salvador Allende \_\_\_\_\_ 354 usuarios/as

Ante estas importantes demoras, el Ayuntamiento de València ha establecido un “Protocolo de urgencia para atención inmediata en casos de emergencia social” para agilizar la atención a situaciones de emergencia o que requieran de una atención urgente, que no admitan demora y no tengan prevista ser atendida mediante cita.

El protocolo establecido prevé que todas estas situaciones serán comunicadas a la Dirección del CMSS para que esta decida desde qué programa debe atenderse dicha situación, atendiendo a tipo de problemática, disponibilidad de personal técnico, etc. Las situaciones de emergencia o urgentes no están sujetas a ningún horario y serán atendidas en el momento y día que se presentan.



A més, el Servei de Benestar Social i Integració compta amb el Servei d'Atenció a Urgències Socials i col·laboració en emergències, que actua en horari entre les 19.30h i les 09.00h de l'endemà, i durant els caps de setmana i dies festius, i atén situacions com ara:

- Pèrdua sobtada d'allotjament, per causa sobrevinguda (incendi, inundació) o desallotjament per via d'urgència.
- Pèrdua de l'autonomia funcional parcial o total.
- Falta de cobertura de necessitats bàsiques (alimentació, medicació...) principalment en persones en situació d'especial vulnerabilitat vinculada a situacions imprevistes.
- Abandó de xiquets o persones majors.
- Maltractaments en l'àmbit familiar i violència de gènere.
- Atenció a persones en trànsit, afectades per situacions inesperades.
- Intents de suïcidi, actuant com a mediadors i facilitadors de l'acció d'experts.
- Col·laboració en la campanya de fred.
- Rutes de carrer.

L'Ajuntament, a fi de reduir les demores en l'atenció des de CMSS, té previstes les mesures següents:

- Reorganització del sistema de cites prèvies.
- Reincorporació del personal després de les vacances estivals.
- Continuar gestionant, davant de les instàncies administratives corresponents, l'increment de plantilla del sistema municipal de serveis socials i especialment de personal per als centres d'atenció primària.
- Canvi, a mitjà termini, del model del sistema d'atenció primària.
- S'està plantejant una reorganització de l'estructura del servei de Benestar Social.
- S'està analitzant la posada en funcionament de millores basades en l'ús de les noves tecnologies i les xarxes socials. L'any 2020 va començar a utilitzar-se la nova plataforma "SOCYAL" en substitució de la tradicionalment emprada "SIUSS" (<https://virtualdesk.es/2019/03/14/socyal-valencia-ley-servicios-sociales/>)

### 3.2 Demora en la valoració de sol·licituds de dependència

**El nombre de sol·licituds pendents d'enregistrar** en l'aplicació ADA puja a 820 sol·licituds, i la majoria corresponen al febrer del 2020. No obstant això, la més antiga té data de registre d'entrada de 29/11/2019, perquè estava pendent d'esmenar documentació.

**El nombre de sol·licituds** que estan enregistrades en l'aplicació ADA i es troben **pendents de validació** per la Conselleria d'Igualtat puja a 327, i l'expedient més antic és de data 08/02/2019.

Además, el Servicio de Bienestar Social e Integración cuenta con el Servicio de Atención a urgencias sociales y colaboración en emergencias, que actúa en horario entre las 19:30 y las 09:00 del día siguiente y durante los fines de semana y días festivos, atendiendo situaciones tales como:

- Pérdida repentina de alojamiento, por causa sobrevenida (incendio, inundación) o desalojo por vía de urgencia.
- Pérdida de la autonomía funcional parcial o total.
- Falta de cobertura de necesidades básicas (alimentación, medicación...) principalmente en personas en situación de especial vulnerabilidad vinculada a situaciones imprevistas.
- Abandono de niños o personas mayores.
- Malos tratos en el ámbito familiar y violencia de género.
- Atención a personas en tránsito, afectadas por situaciones inesperadas.
- Intentos de suicidio, actuando como mediadores y facilitadores de la acción de expertos.
- Colaboración en la Campaña de frío.
- Rutas de calle.

El Ayuntamiento, al objeto de reducir las demoras en la atención desde CMSS tiene previstas las siguientes medidas:

- Reorganización del sistema de citas previas.
- Reincorporación del personal tras vacaciones estivales.
- Continuar gestionando, ante instancias administrativas correspondiente, el incremento de plantilla del sistema municipal de servicios sociales y especialmente de personal para los centros de atención primaria.
- Cambio, a medio plazo, del modelo del sistema de atención primaria.
- Se está planteando una reorganización de la estructura del servicio de Bienestar Social.
- Se está analizando la puesta en funcionamiento de mejoras basadas en el uso de las nuevas tecnologías y de las redes sociales. En 2020, comenzó a utilizarse la nueva plataforma “SOCYAL” en sustitución de la tradicionalmente empleada “SIUSS” (<https://virtualdesk.es/2019/03/14/socyal-València-ley-servicios-sociales/>)

### 3.2 Demora en valoración de solicitudes de dependencia

**El número de solicitudes pendientes de grabar** en la aplicación ADA asciende a **820** solicitudes, la mayoría de ellas corresponden a febrero de 2020. No obstante, la más antigua tiene fecha de registro de entrada de 29/11/2019, por estar pendiente de subsanar documentación.

**El número de solicitudes** que, estando grabadas en la aplicación ADA, se encuentran **pendientes de validación** por la Conselleria de Igualdad asciende a **327**, siendo el expediente más antiguo de fecha 08/02/2019.

**El nombre de sol·licituds** que han sigut **validades** per la Conselleria i estan **pendents de valorar i emetre informe social de l'entorn puja** a 6.140, però no podem indicar la data del més antic ja que cada persona té un únic expedient i en aquest pot haver-hi moltes sol·licituds de variacions, recursos, revisions, valoracions, reobertures, etc.

De les dades facilitades per l'Ajuntament, referides a dates d'expedients enregistrats i pendents de valorar, destaquem les següents:

- 923 expedients presentats el 2018, 4.116 expedients presentats el 2019 i 1.003 expedients presentats el 2020 es troben pendents de valorar en procediment ordinari.
- 5 expedients del 2014, 8 expedients del 2015, 20 expedients del 2016 i 56 expedients del 2017 corresponen a valoracions de persones amb malaltia mental o amb serioses dificultats per a la seua localització i/o esmena de documentació. La competència per a valorar aquests expedients és de la Conselleria.
- Hi ha 9 expedients paralitzats per part de la Conselleria, el més antic és del 2011.

**El nombre d'expedients** pendents d'elaboració d'informe **social d'entorn puja a 5.927.**

**2009**..... 1 per reobertura d'expedient

**2015**..... 2 per reobertura d'expedient

**2016**..... 5 per reobertura d'expedient

**2017**..... 9 per reobertura d'expedient

**2018**..... 51 expedients; el més antic és de data 08/01/2018. En la majoria d'aquests expedients s'està realitzant el "protocol d'il·localització" per tractar-se de persones sense sostre o malalts/es mentals.

**2019** .....903 expedients: la data del més antic és del 02/01/2019; es tracta d'expedients en procediment ordinari.

**2020**..... 4.956 expedients pendents.

El **nombre de sol·licituds** que han sigut valorades, s'ha realitzat l'informe social d'entorn i es troben **pendents de resolució de grau** de dependència puja a 78 **sol·licituds**, i la més antiga és una sol·licitud amb data de registre del 31/03/2017 (procediment de revisió).

**El nombre de sol·licituds** que tenen reconegut un grau de dependència i es troben **pendents de resolució PIA** puja a 1.170 expedients, i la data del més antic és del 2017.

Les incidències destacades per l'Ajuntament de València com a origen de les demores són les següents:

L'estat d'alarma per la COVID-19 ha provocat moltes dificultats en la gestió del programa de Dependència, i les més importants són les següents:

**El número de solicitudes** que, habiendo sido **validadas** por la Conselleria, están **pendientes de valorar y emitir informe social del entorno asciende** a 6.140, no pudiendo indicar la fecha del más antiguo ya que cada persona tiene un único expediente y en él puede haber muchas solicitudes de variaciones, recursos, revisiones, valoraciones, reaperturas, etc.

De los datos facilitados por el Ayuntamiento, referidos a fechas de expedientes grabados y pendientes de valorar, destacamos los siguientes:

- 923 expedientes presentados en 2018, 4.116 expedientes presentados en 2019 y 1.003 expedientes presentados en 2020 se encuentran pendientes de valorar en procedimiento ordinario
- 5 expedientes de 2014, 8 expedientes de 2015, 20 expedientes de 2016 y 56 expedientes de 2017 corresponden a valoraciones de personas con enfermedad mental o con serias dificultades para su localización y/o subsanación de documentación. La competencia para valorar estos expedientes es de la Conselleria.
- Hay 9 expedientes paralizados por parte de la Conselleria, el más antiguo de 2011.

**El número de expedientes** pendientes de elaboración de **informe social de entorno** asciende a **5.927**.

**2009**..... 1 por reapertura de expediente

**2015**..... 2 por reapertura de expediente

**2016**..... 5 por reapertura de expediente

**2017**..... 9 por reapertura de expediente

**2018**..... 51 expedientes; el más antiguo es de fecha 08/01/2018. En la mayoría de estos expedientes se está realizando el “protocolo de localización” por tratarse de personas sin techo o enfermos/as mentales.

**2019** .....903 expedientes: la fecha del más antiguo, es del 02/01/2019; se trata de expedientes en procedimiento ordinario.

**2020**..... 4.956 expedientes pendientes

El **número de solicitudes** que, habiendo sido valoradas y realizado el informe social de entorno, se encuentran **pendientes** de resolución **de grado** de dependencia asciende a **78 solicitudes**, siendo el más antiguo una solicitud con fecha de registro 31/03/2017 (procedimiento de revisión).

**El número de solicitudes** que teniendo reconocido un grado de dependencia, se encuentran **pendientes** de resolución **PIA**, asciende a **1.170** expedientes, siendo la fecha del más antiguo 2017.

Las incidencias destacadas por el Ayuntamiento de València como origen de las demoras son las siguientes:

El estado de alarma por COVID-19 ha ocasionado muchas dificultades en la gestión del programa de Dependencia, las más importantes son las siguientes:

- Tot el personal dels CMSS es va dedicar a la tramitació d'ajudes d'emergència per a casos urgents, segons ja s'ha comentat. En el programa de Dependència es va mantenir l'enregistrament de sol·licituds però no es va poder avançar en altres tràmits.
  - L'estat d'alarma va fer difícil l'esmena documental per part de les famílies interessades, per la qual cosa els expedients van quedar paralyzats.
  - No va ser possible efectuar la valoració en cas de sol·licitud de residències. A més, es va produir un canvi de sol·licituds per a la permanència en els domicilis amb suports, que va retardar la tramitació.
  - Es va produir una natural resistència de les persones i les famílies interessades a rebre en el seu domicili la visita de professionals de serveis socials per por d'un possible contagi, la qual cosa va retardar encara més les valoracions i els informes d'entorn.
  - Hi hagué serioses dificultats per a accedir regularment als registres administratius i/o les persones tenien limitacions per a accedir a la seu electrònica municipal.
- Tot aquests factors, que es van produir entre els mesos de març a juny, van comportar una acumulació d'expedients i una major dificultat per a abordar-los actualment.

### 3.3 Demora en la valoració de sol·licituds de renda valenciana d'inclusió

Respecte del nombre de sol·licituds de RVI pendents d'enregistrar en l'aplicació, l'Ajuntament de València informa de les següents:

- En data 1 de setembre del 2020 hi consten enregistrats un total de 8.367 expedients.
- En els registres de l'Ajuntament falten per enregistrar 153 sol·licituds (la més antiga del 3 de març del 2020, amb entrada en l'Ajuntament el 9 de juliol del 2020).
- El nombre de sol·licituds pendents de valorar i emetre el preceptiu informe proposta, en data 1 de setembre del 2020, puja a 748 expedients (150 en espera de requeriment).
- El nombre d'expedients que han emés l'informe proposta i estan pendents de resolució per Conselleria (1 de setembre de 2020) puja a 1.589 expedients (1.554 estimatòries, 30 de les quals fiscalitzades, i 35 propostes denegatòries). L'expedient més antic és de data 25 d'abril del 2018 (persona identificada amb passaport). Respecte de la resolució d'expedients de RVI presentats per persones identificades amb passaport, tan sols un expedient ha sigut resolt (12/08/2020).

Respecte d'altres **incidències que estiguen dificultant la tramitació d'expedients de RVI** l'Ajuntament destaca les següents:

- Todo el personal de los CMSS se dedicó a la tramitación de ayudas de emergencia para casos urgentes, según ya se ha comentado. En el programa de Dependencia se mantuvo la grabación de solicitudes, pero no se pudo avanzar en otros trámites.
  - El estado de alarma hizo difícil la subsanación documental por parte de las familias interesadas, por lo que los expedientes quedaron paralizados.
  - No fue posible efectuar la valoración en caso de solicitud de residencias. Además, se produjo un cambio de solicitudes para la permanencia en los domicilios con apoyos, que retrasó la tramitación.
  - Se produjo una natural resistencia de las personas y las familias interesadas a recibir en su domicilio la visita de profesionales de Servicios Sociales por miedo a un posible contagio, lo que vino a retrasar aún más las valoraciones e informes de entorno.
  - Hubo serias dificultades para acceder regularmente a los registros administrativos y/o las personas tenían limitaciones para acceder a la sede electrónica municipal.
- Todos estos factores que se produjeron entre los meses de marzo a junio, conllevó una acumulación de expedientes y una mayor dificultad para abordarlos actualmente.

### 3.3 Demora en valoración de solicitudes de renta valenciana de inclusión

Respecto al número de solicitudes de RVI pendientes de grabar en la aplicación, el Ayuntamiento de València informa de los siguientes:

- A fecha 1 de septiembre de 2020, constan grabadas un total de 8.367 expedientes.
- En los registros del Ayuntamiento quedan por grabar 153 solicitudes (la más antigua de 3 de marzo de 2020 con entrada en el Ayuntamiento el 9 de julio de 2020).
- El número de solicitudes pendientes de valorar y emitir el preceptivo informe propuesta, a fecha 1 de septiembre de 2020, asciende a 748 expedientes (150 en espera de requerimiento).
- El número de expedientes que, habiéndose emitido el informe propuesta, se encuentra pendiente de resolución por Conselleria (1 de septiembre de 2020) asciende a 1.589 expedientes (1.554 estimatorias, 30 de ellas fiscalizadas, y 35 propuestas denegatorias). El expediente más antiguo es de fecha 25 de abril de 2018 (persona identificada con pasaporte). Respecto de la resolución de expedientes de RVI presentado por personas identificadas con pasaporte, tan solo un expediente ha sido resuelto (12/08/2020).

Respecto a **otras incidencias que estén dificultando la tramitación de expedientes de RVI** se destacan, por el Ayuntamiento, las siguientes:

- Complexitat de RVI en si mateixa: hi ha modalitats diverses, amb diferents tramitacions i requisits, amb diferents metodologies i fases d'intervenció, amb moltes excepcions que cal tenir en compte, d'una banda, i un ampli marge al criteri professional del personal dels serveis socials, d'una altra banda.
- Intervenció de diversos professionals i entitats: la gestió de la RVI és compartida amb la direcció territorial, i a escala municipal també hi intervenen diversos perfils professionals en la informació, tramitació i intervenció.
- La tramitació i intervenció de RVI implica la utilització d'aplicacions informàtiques diferents, fonamentalment, PIAE (administració electrònica municipal), SOCYAL (aplicació municipal per a la gestió d'expedients socials) i MASTÍN (aplicació web de la GVA dissenyada per a la gestió compartida dels expedients de RGIM i RGIS). És a dir, cada sol·licitud de RVI implica l'obertura d'expedient administratiu municipal (PIAE), expedient de renda (MASTÍN) i fer les anotacions corresponents en l'expedient social de la unitat de convivència (SOCYAL).
- L'elevada demanda d'atenció de RVI ha incrementat significativament la demanda general en els centres socials de la ciutat i les càrregues de treball, i han esdevingut encara més escassos els recursos humans disponibles. A l'Ajuntament de València les sol·licituds de RGIM i de RGIS es tramiten en 13 centres socials: 12 centres municipals de serveis socials (CMSS) i el CAST (centre d'atenció a persones sense sostre). Des d'allà s'atenen les persones, es tramiten els expedients i es realitza la intervenció.
- En l'actualitat l'aplicatiu informàtic (MASTÍN) i el procediment no faciliten la gestió eficient dels expedients de RVI.
- L'aplicatiu informàtic és bastant limitat. No automatitza determinats processos i d'altres encara no hi estan disponibles, no facilita la necessària comunicació entre l'Ajuntament i la DT (remissió d'incidències, de llistats d'informes-proposta —actualment per registre d'entrada, comunicació de variacions i els documents propis de la intervenció).
- Hi ha moltes qüestions que no han quedat clarament determinades ni en la llei ni en el decret que la desenvolupa, i es produeix disparitat de criteris interns, entre l'Ajuntament i la Direcció Territorial, i entre municipis. Les disfuncions que s'hi detecten són comunicades a la Direcció General, i se sol·licita la seua clarificació mitjançant instrucció o la seua modificació. En molts aspectes l'aplicació no respon a les peculiaritats de municipis de gran població com el nostre.

## B. Fonamentació legal

1. **La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana** (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-a-2019-3489&p=20191230&tn=1#df>) es conforma com el marc jurídic d'actuació dels poders públics valencians en l'àmbit dels serveis socials.

- Complejidad de RVI en sí misma: hay modalidades diversas, con diferentes tramitaciones y requisitos, con distintas metodologías y fases de intervención, con muchas excepciones que hay que tener en cuenta, por un lado, y un amplio margen al criterio profesional del personal de los servicios sociales, por otro.
- Intervención de diferentes profesionales y entidades: la gestión de la RVI es compartida con la dirección territorial y, a nivel municipal, también intervienen diversos perfiles profesionales en la información, tramitación e intervención.
- La tramitación e intervención de RVI supone la utilización de aplicaciones informáticas diferentes, fundamentalmente, PIAE (administración electrónica municipal), SOCYAL (Aplicación municipal para la gestión de expedientes sociales) y MASTÍN (Aplicación web de la GVA diseñada para la gestión compartida de los expedientes de RGIM y RGIS). Esto es, cada solicitud de RVI supone apertura de expediente administrativo municipal (PIAE), expediente de renta (MASTIN) y hacer las oportunas anotaciones en el expediente social de la unidad de convivencia (SOCYAL).
- La elevada demanda de atención de RVI ha incrementado significativamente la demanda general en los centros sociales de la ciudad y las cargas de trabajo, deviniendo aún más escasos los recursos humanos disponibles. En el Ayuntamiento de València las solicitudes de RGIM y de RGIS se tramitan en 13 centros sociales: 12 Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) y el CAST (centro de atención a personas sin techo). Desde allí se atiende a las personas, se tramitan los expedientes y se realiza la intervención.
- En la actualidad el aplicativo informático (MASTIN) y el procedimiento no facilitan la gestión eficiente de los expedientes de RVI.
- El aplicativo informático es bastante limitado. No automatiza determinados procesos y otros todavía no están disponibles, no facilita la necesaria comunicación entre el ayuntamiento y la DT (remisión de incidencias, de listados de informes-propuesta —actualmente por registro de entrada, comunicación de variaciones y los documentos propios de la intervención).
- Hay muchas cuestiones que no han quedado claramente determinadas ni en la ley ni en el decreto que la desarrolla, produciéndose disparidad de criterios internos, entre el Ayuntamiento y la Dirección Territorial y entre municipios. Las disfunciones que se van detectando son comunicadas a la Dirección General, solicitándose su clarificación mediante instrucción o su modificación. En muchos aspectos, la aplicación no responde a las peculiaridades de municipios de gran población como el nuestro.

## B. Fundamentación legal

1. La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-3489&p=20191230&tn=1#df>) se conforma como el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales.



Quant a allò que interessa a la present queixa, destaquem els preceptes legals següents:

- Les entitats locals tenen com a competències pròpies, entre d'altres, la detecció i l'estudi de les situacions de necessitat social en el seu àmbit territorial, i fomenten la col·laboració amb tots els seus agents socials (article 29.1. a.), com també la provisió i gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic (article 29.1.b).
- Són serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic els següents (article 18.1):
  - o Servei d'acolliment i atenció davant de situacions de necessitat social
  - o Servei de promoció de l'autonomia personal
  - o Servei d'inclusió social
  - o Servei de prevenció i intervenció amb les famílies
  - o Servei d'acció comunitària
  - o Servei d'assessoria tècnica específica
  - o Unitats d'igualtat.
- Per la seua especial incidència en la present queixa cal fer referència al servei d'acció comunitària, les funcions del qual queden definides en la llei com segueix:

Desenvoluparà la prevenció, intervenció i promoció de la convivència en la comunitat de referència, a través de dispositius d'intervenció comunitària efectius, basats en el foment dels recursos comunitaris presents en el territori, especialment en els centres de serveis socials, cap a la consecució d'objectius comuns que permeten afavorir i millorar les condicions socials des d'un enfocament global i integrador. Desenvoluparan actuacions referents a la promoció del voluntariat social, com també a la sensibilització davant de l'assetjament i el ciberassetjament sexual, la prevenció dels delictes d'odi, la sensibilització envers el respecte de la diversitat, la potenciació de formes col·laboradores entre la ciutadania i la promoció de la igualtat de tracte, entre d'altres. **Aquest servei es potenciarà especialment en els espais urbans qualificats com vulnerables.** (article 18.1e).

- Les entitats locals han d'assegurar la suficiència financera, tècnica i de recursos humans de les prestacions garantides que siguen objecte de la seua competència dins del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, amb la col·laboració de la Generalitat o la diputació provincial corresponent. (article 29.1.g).
- El catàleg de prestacions garantides, previst en la Llei 3/2019, de 18 de febrer, inclou, entre d'altres, les següents:
  - o Prestacions professionals garantides (article 36.1).
    - Anàlisi i valoració de les situacions de necessitat
    - Atenció domiciliària
    - Atenció psicosocial i socioeducativa
    - Intervenció i participació comunitària
    - Atenció a les necessitats bàsiques

En lo que a la presente queja interesa, destacamos los siguientes preceptos legales:

- Las entidades locales tienen como competencias propias, entre otras, la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales (artículo 29.1. a.) así como a provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (artículo 29.1.b).
- Son servicios sociales de atención primaria de carácter básico los siguientes (artículo 18.1):
  - o Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social
  - o Servicio de promoción de la autonomía personal
  - o Servicio de inclusión social.
  - o Servicio de prevención e intervención con las familias.
  - o Servicio de acción comunitaria.
  - o Servicio de asesoría técnica específica.
  - o Unidades de igualdad.

- Por su especial incidencia en la presente queja debe hacerse referencia al servicio de acción comunitaria, cuyas funciones quedan definidas en la ley como sigue:

Desarrollará la prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad de referencia, a través de dispositivos de intervención comunitaria efectivos, basados en el fomento de los recursos comunitarios presentes en el territorio, en especial en los centros de servicios sociales, hacia la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador. Desarrollarán actuaciones referentes a la promoción del voluntariado social, así como a la sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, la prevención de los delitos de odio, la sensibilización hacia el respeto de la diversidad, la potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y la promoción de la igualdad de trato, entre otras. **Dicho servicio se potenciará especialmente en los espacios urbanos calificados de vulnerables.** (artículo 18.1e).

- Las entidades locales deben asegurar la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la diputación provincial correspondiente. (artículo 29.1.g).
- El catálogo de prestaciones garantizadas, previsto en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, incluye, entre otras, las siguientes:
  - o Prestaciones profesionales garantizadas (artículo 36.1).
    - Análisis y valoración de las situaciones de necesidad
    - Atención domiciliaria
    - Atención psicosocial y socioeducativa
    - Intervención y participación comunitaria
    - Atención a las necesidades básicas

- Atenció de les situacions d'urgències socials
  - Prestacions econòmiques garantides (article 37.1).
    - Garantia d'ingressos bàsics
    - Prestacions econòmiques destinades a cobrir les necessitats bàsiques i pal·liar les situacions d'urgència social i desprotecció, com també a promoure l'autonomia personal.
- Les prestacions definides com a garantides en la llei produiran efectes jurídics als divuit mesos de l'entrada en vigor d'aquesta (disposició transitòria novena.1). No obstant això, aquesta disposició no afecta les prestacions ja consolidades com a dret subjectiu (disposició transitòria novena.2).
- Respecte de la planificació del sistema públic de serveis socials, el capítol I de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, en el seu article 42 estableix el següent:
  1. El disseny de la planificació de serveis socials correspondrà a la Conselleria competent en matèria de serveis socials, definirà els objectius, les metes, estratègies i directrius que s'han de seguir en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials. Periòdicament es realitzarà la seua avaluació i el seguiment de la seua aplicació, i s'hi introduiran les modificacions que escaiguen.

Les entitats locals, en el seu àmbit competencial, desenvoluparan la planificació efectuada per la conselleria competent en matèria de serveis socials.
  2. La planificació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials s'elaborarà prenent com a referència l'organització territorial fixada en el capítol IV del títol I d'aquesta llei, i la informació obtinguda del Sistema d'Informació Valencià en Serveis Socials en l'article 79 d'aquesta llei.
  3. La planificació del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials es desenvoluparà a través de plans estratègics d'àmbit autonòmic i zonal.
  4. El procediment d'elaboració de la planificació garantirà, a través de l'òrgan de coordinació i col·laboració interadministrativa en serveis socials, la participació de les entitats locals i d'aquelles que representen a les persones usuàries, col·legis, associacions professionals i d'empreses, entitats que intervenen en l'àmbit dels serveis socials, com també persones expertes i organitzacions empresarials i sindicals més representatives.
- La planificació dels serveis socials s'elabora a través del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i el seu contingut bàsic està desenvolupat en l'article 44 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer.
- El Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana té caràcter vinculant per a les administracions públiques, sector públic instrumental i per a aquelles entitats d'iniciativa privada que col·laboren amb aquestes en el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials (article 45).

- Atención de las situaciones de urgencias sociales
- Prestaciones económicas garantizadas (artículo 37.1).
  - Garantía de ingresos básicos
  - Prestaciones económicas destinadas a cubrir las necesidades básicas y paliar las situaciones de urgencia social y desprotección, así como promover la autonomía personal.
- Las prestaciones definidas como garantizadas en la ley producirán efectos jurídicos a los dieciocho meses de la entrada en vigor de esta (Disposición transitoria novena.1). No obstante, esta disposición no afecta a las prestaciones ya consolidadas como derecho subjetivo (Disposición transitoria novena.2).
- Respecto a la planificación del Sistema público de Servicios Sociales, el Capítulo I de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, en su artículo 42 establece lo siguiente:
  1. El diseño de la planificación de servicios sociales corresponderá a la Conselleria competente en materia de servicios sociales, definiendo los objetivos, metas, estrategias y directrices a seguir en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Periódicamente se realizará su evaluación y el seguimiento de su aplicación introduciéndose las modificaciones que procedan.

Las entidades locales, en su ámbito competencial, desarrollarán la planificación efectuada por la Conselleria competente en materia de servicios sociales.

  2. La planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se elaborará tomando como referencia la organización territorial fijada en el capítulo IV del título I de esta ley y la información obtenida del Sistema de Información Valenciano en Servicios Sociales en el artículo 79 de esta ley.
  3. La planificación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales se desarrollará a través de planes estratégicos de ámbito autonómico y zonal.
  4. El procedimiento de elaboración de la planificación garantizará, a través del Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales, la participación de las entidades locales y de aquellas que representan a las personas usuarias, colegios, asociaciones profesionales y de empresas, entidades que intervienen en el ámbito de los servicios sociales, así como personas expertas y organizaciones empresariales y sindicales más representativas.
- La planificación de los servicios sociales se elabora a través del Plan estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y su contenido básico viene desarrollado en el artículo 44 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero.
- El Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana tiene carácter vinculante para las administraciones públicas, sector público instrumental y para aquellas entidades de iniciativa privada que colaboren con éstas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (artículo 45).

- Les entitats locals han d'elaborar els plans estratègics de caràcter zonal que hauran de respectar els mecanismes de coordinació interadministrativa, les propostes i el contingut mínim del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana (article 47.1).
- A proposta de la conselleria competent en matèria de serveis socials, el Consell, en el termini màxim de divuit mesos a partir de l'entrada en vigor de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, aprovarà reglamentàriament el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana (disposició final primera.1) (21/09/2020).
- Respecte dels espais vulnerables, l'article 25 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, estableix el següent:

#### **Article 25. Espais vulnerables**

1. Els espais vulnerables es defineixen com a llocs situats en el territori de la Comunitat Valenciana que, per les seues característiques urbanístiques/residencials, socials, laborals o econòmiques, necessiten una actuació integral.

2. Per a garantir l'equitat territorial, les administracions públiques competents destinaran els mitjans econòmics, humans, materials i qualssevol altres que es consideren pertinents per a promoure la qualitat de vida de la ciutadania, i s'establiran, en les actuacions adscrites als espais vulnerables, mesures de discriminació positiva.

Les administracions públiques proveiran i adaptaran els recursos i equipaments necessaris per al desenvolupament de programes d'acció comunitària i garantiran la participació ciutadana.

3. La qualificació d'espai vulnerable s'establirà quan concórreguen en el territori algunes de les següents situacions, segons s'establisca reglamentàriament:

a) Degradació de caràcter urbanístic i residencial, amb falta de conservació o deterioració dels habitatges.

b) Dèficits d'equipaments o de recursos comunitaris o socioculturals.

c) Existència d'infrahabitatge tant de caràcter vertical com horitzontal.

d) Deficiències en les vies i xarxes de comunicació.

e) Dificultats per a la mobilitat urbana.

f) Mancances en les xarxes de sanejament o enllumenat públic.

g) Manca d'ordenació o degradació de l'espai.

h) Absència de tecnologies de la informació en els edificis i infraestructures de l'espai urbà.

i) Persistència d'elevades taxes de desocupació, baixa taxa d'activitat econòmica o fragilitat de les economies familiars.

- Las entidades locales deben elaborar los planes estratégicos de carácter zonal que tendrá que respetar los mecanismos de coordinación interadministrativa, las propuestas y el contenido mínimo del Plan estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana (artículo 47.1).
- A propuesta de la Conselleria competente en materia de servicios sociales, el Consell, en el plazo máximo de dieciocho meses a partir de la entrada en vigor de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, aprobará reglamentariamente el Plan estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana (Disposición final primera.1) (21/09/2020).
- Respecto de los espacios vulnerables, el artículo 25 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, establece lo siguiente:

**Artículo 25. Espacios vulnerables.**

1. Los espacios vulnerables se definen como lugares ubicados en el territorio de la Comunitat Valenciana que, por sus características urbanísticas/residenciales, sociales, laborales o económicas, precisan de una actuación integral.

2. Para garantizar la equidad territorial, las administraciones públicas competentes destinarán los medios económicos, humanos, materiales y cualesquiera otros que se consideren pertinentes para promover la calidad de vida de la ciudadanía, estableciéndose, en las actuaciones adscritas a los espacios vulnerables, medidas de discriminación positiva. Las administraciones públicas proveerán y adaptarán los recursos y equipamientos necesarios para el desarrollo de programas de acción comunitaria garantizando la participación ciudadana.

3. La calificación de espacio vulnerable se establecerá cuando concurren en el territorio algunas de las siguientes situaciones, según se establezca reglamentariamente:

- a) Degradación de carácter urbanístico y residencial, con falta de conservación o deterioro de las viviendas.
- b) Déficits de equipamientos o de recursos comunitarios o socioculturales.
- c) Existencia de infravivienda tanto de carácter vertical como horizontal.
- d) Deficiencias en las vías y redes de comunicación.
- e) Dificultades para la movilidad urbana.
- f) Carencias en las redes de saneamiento o alumbrado público.
- g) Falta de ordenación o degradación del espacio.
- h) Ausencia de tecnologías de la información en los edificios e infraestructuras del espacio urbano.
- i) Persistencia de elevadas tasas de desocupación, baja tasa de actividad económica o fragilidad de las economías familiares.

j) Baixos nivells educatius, elevat índex de segregació escolar o elevat índex d'absentisme escolar o de fracàs escolar.

k) Dèficit de recursos educatius públics per a la població vulnerable de zero a tres anys, en condicions de qualitat i d'accés gratuït.

l) Manca de les condicions necessàries d'higiene i salubritat per al desenvolupament d'una convivència comunitària digna.

4. A l'efecte d'aquesta llei, s'entendrà per actuació integral el conjunt d'intervencions de caràcter educatiu, sanitari, urbanístic, cultural, esportiu, social, laboral, econòmic, productiu, residencial i d'aquells altres que hi calguen, que tinguen com a finalitat afavorir la inclusió social de les persones i comunitats, com també millorar la qualitat de vida de la ciutadania.

5. Les actuacions integrals en espais vulnerables estaran precedides per un diagnòstic territorial que reculla els principals fenòmens, riscos, tendències i oportunitats del territori, d'acord amb el que estableixen l'Estratègia Territorial de la Comunitat Valenciana i la normativa vigent, legislativa o reglamentària sobre ordenació del territori i urbanisme, com també amb el seu desenvolupament reglamentari.

6. Les actuacions integrals en matèria de rehabilitació, regeneració o renovació sobre el mitjà urbà dels espais vulnerables es realitzaran a través de plans i programes, que podran ser d'àmbit municipal o supramunicipal.

Especialment, s'hi preveurà la participació dels lideratges comunitaris més representatius i de la ciutadania, tant en la fase de planificació, com en el desenvolupament dels plans i programes.

7. L'actuació integral serà desenvolupada sota el principi de coordinació, col·laboració i cooperació entre les administracions públiques competents i les entitats d'iniciativa privada, de conformitat amb el que estableix aquesta llei i la resta de normativa que, si s'escau, la desenvolupe.

8. En les esmentades actuacions integrals i amb la finalitat d'assolir un territori socialment integrador serà necessari que participen de forma coordinada les administracions públiques de caràcter estatal, autonòmic o local, d'acord amb el que hi ha disposat en el capítol II del títol III d'aquesta llei, d'acord amb la normativa establida en l'apartat 5.

9. La qualificació d'espai vulnerable es mantindrà el temps mínim imprescindible mentre hi concórreguen les circumstàncies i indicadors que van determinar la seua qualificació. Cada dos anys es publicarà un informe amb les actuacions concretes realitzades en cadascun dels espais vulnerables i l'avaluació d'aquestes. De conformitat amb el que es disposa en la normativa en matèria d'ordenació del territori i urbanisme, correspondrà a la Generalitat i als ajuntaments la competència per a proposar la qualificació i intervenció en un espai vulnerable. La competència per a declarar-ho correspondrà a la Generalitat, d'acord amb el procediment que es fixe mitjançant decret del Consell.

- El Consell, a proposta de la Conselleria competent en matèria de serveis socials, en el termini màxim de dotze mesos desenvoluparà la regulació sobre els espais vulnerables (disposició final primera.7 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer). (El termini va finalitzar el 21/03/2020).

j) Bajos niveles educativos, elevado índice de segregación escolar o elevado índice de absentismo escolar o de fracaso escolar.

k) Déficit de recursos educativos públicos para la población vulnerable de cero a tres años, en condiciones de calidad y de acceso gratuito.

l) Falta de las condiciones necesarias de higiene y salubridad para el desarrollo de una convivencia comunitaria digna.

4. A los efectos de esta ley, se entenderá por actuación integral el conjunto de intervenciones de carácter educativo, sanitario, urbanístico, cultural, deportivo, social, laboral, económico, productivo, residencial y de aquellos otros que se requiera, que tengan como finalidad favorecer la inclusión social de las personas y comunidades, así como mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

5. Las actuaciones integrales en espacios vulnerables estarán precedidas por un diagnóstico territorial que recoja los principales fenómenos, riesgos, tendencias y oportunidades del territorio, de acuerdo con lo que establecen la Estrategia Territorial de la Comunitat Valenciana y la normativa vigente, legislativa o reglamentaria sobre ordenación del territorio y urbanismo, así como con su desarrollo reglamentario.

6. Las actuaciones integrales en materia de rehabilitación, regeneración o renovación sobre el medio urbano de los espacios vulnerables se realizarán a través de planes y programas, que podrán ser de ámbito municipal o supramunicipal.

Especialmente, se contemplará la participación de los liderazgos comunitarios más representativos y de la ciudadanía tanto en la fase de planificación como en el desarrollo de los planes y programas.

7. La actuación integral será desarrollada bajo el principio de coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas competentes y las entidades de iniciativa privada, de conformidad con lo que establece esta ley y con el resto de normativa que, en su caso, la desarrolle.

8. En las mencionadas actuaciones integrales y con el fin de conseguir un territorio socialmente integrador, será necesario que participen de forma coordinada las administraciones públicas de carácter estatal, autonómico o local conforme a lo dispuesto en el capítulo II del título III de esta ley, de acuerdo con la normativa establecida en el apartado 5.

9. La calificación de espacio vulnerable se mantendrá el tiempo mínimo imprescindible mientras concurren las circunstancias e indicadores que determinaron su calificación. Cada dos años se publicará un informe con las actuaciones concretas realizadas en cada uno de los espacios vulnerables, así como la evaluación de las mismas. De conformidad con lo dispuesto en la normativa en materia de ordenación del territorio y urbanismo, corresponderá a la Generalitat y a los ayuntamientos la competencia para proponer la calificación e intervención en un espacio vulnerable. La competencia para declararlo corresponderá a la Generalitat, de acuerdo con el procedimiento que se fije mediante decreto del Consell.

- El Consell, a propuesta de la Conselleria competente en materia de servicios sociales, en el plazo máximo de doce meses, desarrollará la regulación sobre los espacios vulnerables (Disposición final primera.7 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero) (El plazo cumplió el 21/03/2020).



## 2. Organització dels serveis socials d'atenció primària: COVID-19

Després de la declaració de l'estat d'alarma provocat per la COVID-19, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives estableix directrius per a organitzar els serveis socials d'atenció primària a través de la publicació en el DOGV de 28/03/2020 de la **RESOLUCIÓ de 27 de març de 2020**, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'estableixen les directrius per a organitzar els serveis socials d'atenció primària amb motiu de l'estat d'alarma provocat per la pandèmia de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/03/28/pdf/2020\\_2737.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/03/28/pdf/2020_2737.pdf)

**Primer.** Els serveis socials d'atenció primària hauran de continuar garantint les prestacions socials (professionals, econòmiques i tecnològiques) del sistema públic valencià de serveis socials, i no se'n poden suspendre les funcions, ni tancar-los, excepte en els casos que hagen sigut decretats o que ho siguen en el futur pels òrgans competents en matèria de serveis socials o de sanitat de la Generalitat o del Govern d'Espanya.

**Tercer.** L'equip de professionals d'atenció primària de serveis socials detectarà, diagnosticarà i atindrà les persones que patisquen desprotecció social provocada per la pandèmia Covid-19.

**Seté. RVI** L'equip tècnic d'atenció primària de serveis socials que tramite les sol·licituds de la renda valenciana d'inclusió (RVI) que consten en les direccions territorials de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives pendents de resolució, en el cas que ho consideren necessari per l'especial vulnerabilitat arran de la pandèmia de la persona sol·licitant i el seu nucli familiar, haurà d'enviar un informe a la direcció territorial corresponent en què comunicaran quins casos han de prioritzar-se.

**Vuité. Barris inclusius** Els serveis socials d'atenció primària han de reforçar (amb la reorganització o l'increment de la plantilla) l'equip de professionals d'atenció a barris inclusius per a prioritzar aquests barris quan el municipi ho requerisca. L'equip encarregat d'aquestes funcions haurà de coordinar-se amb les entitats públiques i privades que atenen les necessitats del barri.

En data 7 d'abril de 2020 es publica en el DOGV, **el Decret 43/2020, del Consell, de 3 d'abril**, d'aprovació de les bases reguladores de concessió directa de subvencions a les entitats locals titulars de serveis socials d'atenció primària, per a fer front a l'impacte de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/07/pdf/2020\\_2819.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/07/pdf/2020_2819.pdf)

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/11/pdf/2020\\_2890.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/11/pdf/2020_2890.pdf)

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/27/pdf/2020\\_3044.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/27/pdf/2020_3044.pdf)

L'import concedit a l'Ajuntament de València ascendia a un total d'1.899.139 euros i es va lliurar, al 100%, de manera anticipada.

## 2. Organización de los servicios sociales de atención primaria: COVID-19

Tras la declaración del estado de alarma provocado por la COVID-19, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas establece directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria a través de la publicación en el DOGV de 28/03/2020 de la **RESOLUCIÓN de 27 de marzo de 2020**, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establecen las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/03/28/pdf/2020\\_2737.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/03/28/pdf/2020_2737.pdf)

**Primero** Los servicios sociales de atención primaria tendrán que continuar garantizando las prestaciones sociales (profesionales, económicas y tecnológicas) del sistema público Valenciano de servicios sociales, y no pueden suspenderse las funciones, ni cerrarlos, excepto en los casos que hayan sido decretados o que lo sean en el futuro por los órganos competentes en materia de servicios sociales o de sanidad de la Generalitat o del Gobierno de España.

**Tercero** El equipo de profesionales de atención primaria de servicios sociales detectará, diagnosticará y atenderá a las personas que sufran desprotección social provocada por la pandemia Covid-19.

**Séptimo. RVI** El equipo técnico de atención primaria de servicios sociales que tramite las solicitudes de la renta Valenciana de inclusión (RVI) que constan en las direcciones territoriales de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pendientes de resolución, en el supuesto de que lo consideren necesario por la especial vulnerabilidad a raíz de la pandemia de la persona solicitante y su núcleo familiar, tendrá que enviar un informe a la dirección territorial correspondiente en que comunicarán qué casos tienen que priorizarse.

**Octavo. Barrios inclusivos** Los servicios sociales de atención primaria tienen que reforzar (reorganizando la plantilla o incrementándola) el equipo de profesionales de atención a barrios inclusivos para priorizar estos barrios cuando el municipio lo requiera. El equipo encargado de estas funciones tendrá que coordinarse con las entidades públicas y privadas que atienden las necesidades del barrio.

En fecha 7 de abril de 2020, se publica en el DOGV, **el Decreto 43/2020, del Consell, de 3 de abril**, de aprobación de las bases reguladoras de concesión directa de subvenciones a las entidades locales titulares de servicios sociales de atención primaria, para hacer frente al impacto de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/07/pdf/2020\\_2819.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/07/pdf/2020_2819.pdf)

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/11/pdf/2020\\_2890.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/11/pdf/2020_2890.pdf)

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/27/pdf/2020\\_3044.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/04/27/pdf/2020_3044.pdf)

El importe concedido al Ayuntamiento de València ascendió a un total de 1.899.139 euros y se libra, al 100%, de forma anticipada.

Els conceptes subvencionables són prestacions bàsiques de serveis socials i prestacions destinades a garantir el dret bàsic d'aliments de xiquets i xiquetes en situació de vulnerabilitat.

Les quanties subvencionades són:

- PEI: 1.111.166 euros.
- SAD: 257.873 euros.
- Barris inclusius: 114.080 euros.
- Fons d'alimentació infantil: 416.020 euros.

El 12 de maig del 2020 es publica en el DOGV la **Resolució de 8 de maig de 2020**, de la vicepresidenta i consellera d'Igualtat i Polítiques Inclusives, sobre les directrius per a organitzar els serveis socials d'atenció primària amb motiu de les fases de desconfinament de l'estat d'alarma provocat per la pandèmia de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/12/pdf/2020\\_3366.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/12/pdf/2020_3366.pdf)

#### **Desé. Coordinació Covid-19. Informe-avaluació i pla de contingència**

La persona que va ser nomenada per la direcció de serveis socials d'atenció primària, encarregada de coordinar específicament totes les accions relacionades amb la pandèmia per Covid-19 i mantenir la comunicació amb la Direcció General d'Atenció Primària i Autonomia Personal, seguirà al capdavant d'aquesta funció. La persona de coordinació Covid-19 notificarà a la Direcció General d'Atenció Primària i Autonomia Personal ([serveissocialsgenerals@gva.es](mailto:serveissocialsgenerals@gva.es)) les possibles incidències detectades en el funcionament dels serveis prestats provocades per la pandèmia Covid-19. Així mateix elaborarà un informe final avaluat de les actuacions realitzades, les incidències ocorregudes i qualsevol altre fet que considere rellevant a fi de poder analitzar la resposta donada pel sistema públic valencià de serveis socials i les possibles qüestions que caldrà millorar en un futur. Aquest informe diferenciarà tres etapes: l'etapa de confinament, compresa entre el 14 de març i l'11 de maig de 2020; l'etapa de desescalada, compresa entre el 12 de maig i el 21 de juny de 2020; finalment, l'etapa de nova normalitat, des del 23 de juny en endavant. Les dates estan ajustades a la previsió de les diferents fases realitzada pel Govern d'Espanya i dependran de l'efectiva superació de cada fase per part de la Comunitat Valenciana, que en tot cas serà la data que caldrà tenir en compte. Aquest informe servirà de base per a la redacció d'un **pla de contingència preparatori d'una possible segona onada** de la pandèmia per Covid-19 a la tardor del 2020, de manera que es puguen avançar les mesures que cal prendre davant d'aquesta previsió. L'avaluació realitzada en l'informe amb els indicadors pertinents orientarà les actuacions de cara a aquest escenari. El pla de contingència haurà de ser remés a la Direcció General d'Atenció Primària i Autonomia Personal ([serveissocialsgenerals@gva.es](mailto:serveissocialsgenerals@gva.es)) com a màxim **el 31 de juliol del 2020 per al seu estudi i validació**.

Los conceptos subvencionables son prestaciones básicas de servicios sociales y prestaciones destinadas a garantizar el derecho básico de alimentos de niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

Las cuantías subvencionadas son:

- PEIs 1.111.166 euros.
- SAD: 257.873 euros.
- Barrios inclusivos: 114.080 euros.
- Fondo de alimentación infantil: 416.020 euros.

El 12 de mayo de 2020 se publica en el DOGV la **Resolución de 8 de mayo de 2020**, de la vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, sobre las directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo de las fases de desconfinamiento del estado de alarma provocado por la pandemia de la COVID-19.

[http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/12/pdf/2020\\_3366.pdf](http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/12/pdf/2020_3366.pdf)

#### **Décimo. Coordinación Covid-19. Informe-evaluación y plan de contingencia**

La persona que fue nombrada por la dirección de servicios sociales de atención primaria encargada de coordinar específicamente todas las acciones relacionadas con la pandemia por Covid-19 y mantener la comunicación con la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal, seguirá al frente de dicha función. La persona de coordinación Covid-19 notificará a la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal ([serveissocialsgenerals@gva.es](mailto:serveissocialsgenerals@gva.es)) las posibles incidencias detectadas en el funcionamiento de los servicios prestados provocadas por la pandemia Covid-19. Asimismo elaborará un informe final evaluado de las actuaciones realizadas, las incidencias ocurridas y cualquier otro hecho que considere relevante en aras a poder analizar la respuesta dada por el sistema público Valenciano de servicios sociales y las posibles cuestiones a mejorar en un futuro. Dicho informe diferenciará tres etapas: la etapa de confinamiento, comprendida entre el 14 de marzo y el 11 de mayo de 2020; la etapa de desescalada, comprendida entre el 12 de mayo y el 21 de junio de 2020; finalmente, la etapa de nueva normalidad, desde el 23 de junio en adelante. Las fechas están ajustadas a la previsión de las diferentes fases realizada por el Gobierno de España y dependerán de la efectiva superación de cada fase por parte de la Comunitat Valenciana, que en todo caso será la fecha a tener en cuenta. Este informe servirá de base para la redacción de un **plan de contingencia preparatorio de una posible segunda oleada** de la pandemia por Covid-19 en el otoño de 2020 de manera que se pueda anticipar las medidas a tomar ante esta previsión. La evaluación realizada en el informe con los indicadores pertinentes orientará las actuaciones de cara a este escenario. El plan de contingencia deberá ser remitido a la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal ([serveissocialsgenerals@gva.es](mailto:serveissocialsgenerals@gva.es)) como máximo **el 31 de julio de 2020 para su estudio y validación.**

**Dotzé.** Renda valenciana d'inclusió. Sobre la base de la possibilitat excepcional que atorga l'article 11.10 del Decret, d'11 de maig, del Consell, pel qual es desenvolupa la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió, l'equip tècnic d'atenció primària de serveis socials que tramiten les sol·licituds de la renda valenciana d'inclusió (RVI) que consten en les direccions territorials de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives pendents de resolució, en el cas que ho consideren necessari per l'especial vulnerabilitat de la persona sol·licitant i el seu nucli familiar ocasionada o agreujada arran de la pandèmia, haurà d'enviar un informe a la direcció territorial corresponent i comunicar quins casos han de prioritzar-se. Així mateix donaran prioritat i tramitaran amb urgència els expedients de sol·licitud de renda valenciana d'inclusió, atesa la major vulnerabilitat social que ha generat la pandèmia. Els expedients que a criteri professional es determinen com a urgents es podran tramitar encara que la documentació que hi calga aportar estiga incompleta. En aquests casos l'informe-proposta es remetrà a les direccions territorials de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb l'aportació d'una declaració responsable sobre la situació econòmica i patrimonial de la persona sol·licitant i la seua unitat de convivència. En el cas de la renda de garantia d'inclusió social la declaració responsable inclourà el compromís de la persona sol·licitant i persones beneficiàries adultes de subscriure el programa individualitzat d'inclusió. La persona sol·licitant en el termini de tres mesos haurà de completar la documentació requerida, que una vegada aportada als serveis socials d'atenció primària s'incorporarà a l'expedient mitjançant l'enregistrament telemàtic. La no aportació de la documentació serà motiu de suspensió de la prestació i, si escau, la reiterada falta d'esmena, d'extinció d'aquesta.

**Tretzé.** Tramitació de les prestacions econòmiques individualitzades. Les prestacions econòmiques individualitzades i les PEI infantils es tramitaran conformement al procediment sumari establert en el Decret 43/2020 del Consell, de 3 d'abril. Així mateix, quan la persona sol·licitant i la seua unitat de convivència a criteri professional de l'equip d'atenció primària considere que la situació d'emergència social no és puntual sinó estructural i que compleix els requisits establerts, recomanarà la tramitació de la Renda Valenciana d'Inclusió.

**Setzé.** Barris inclusius. Les entitats locals amb dotació per a barris inclusius en el Decret 43/2020, del Consell, de 3 d'abril, disposaran fins al 31 de maig de 2020 per a la contractació de les quatre persones professionals durant sis mesos, a fi de poder dur a terme el programa d'intervenció i la justificació de la subvenció durant l'any natural. Els equips de barris inclusius treballaran sota la direcció dels serveis socials d'atenció primària i en coordinació amb aquests.

### 3. Gestió d'expedients de dependència

El Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques (en vigor des del 14/06/2017).

Els ajuntaments assumeixen les funcions d'enregistrament dels expedients de dependència i la valoració de les persones que resideixen a la seua localitat, i també la d'elaborar l'informe social de l'entorn, els tràmits preceptius perquè la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives pugui emetre la resolució de reconeixement de grau i el corresponent programa individual d'atenció (PIA).

**Duodécimo.** Renta valenciana de inclusión. Basándonos en la posibilidad excepcional que otorga el artículo 11.10 del Decreto, de 11 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, el equipo técnico de atención primaria de servicios sociales que tramitan las solicitudes de la renta valenciana de inclusión (RVI), que constan en las direcciones territoriales de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pendientes de resolución, en el caso de que lo consideren necesario por la especial vulnerabilidad de la persona solicitante y su núcleo familiar ocasionada o agravada a raíz de la pandemia, deberá enviar un informe a la dirección territorial correspondiente comunicando qué casos deben priorizarse. Asimismo darán prioridad y tramitarán con urgencia los expedientes de solicitud de renta valenciana de inclusión dada la mayor vulnerabilidad social que ha generado la pandemia. Los expedientes que a criterio profesional se determinen como urgentes se podrán tramitar aunque la documentación a aportar esté incompleta. En estos casos el informe-propuesta se remitirá a las direcciones territoriales de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con la aportación de una declaración responsable sobre la situación económica y patrimonial de la persona solicitante y su unidad de convivencia. En el caso de la renta de garantía de inclusión social la declaración responsable incluirá el compromiso de la persona solicitante y personas beneficiarias adultas de suscribir el programa individualizado de inclusión. La persona solicitante en el plazo de tres meses deberá completar la documentación requerida, que una vez aportada a los servicios sociales de atención primaria se incorporará al expediente mediante la grabación telemática. La no aportación de la documentación será motivo de suspensión de la prestación y en su caso, la reiterada falta de subsanación, de extinción de la misma.

**Decimotercero.** Tramitación de las prestaciones económicas individualizadas. Las prestaciones económicas individualizadas y las PEI infantiles se tramitarán conforme al procedimiento sumario establecido en el Decreto 43/2020 del Consell, de 3 de abril. Asimismo cuando la persona solicitante y su unidad de convivencia a criterio profesional del equipo de atención primaria considere que la situación de emergencia social no es puntual sino estructural y que cumple los requisitos establecidos, recomendará la tramitación de la Renta Valenciana de Inclusión.

**Decimosexto.** Barrios inclusivos Las entidades locales con dotación para barrios inclusivos en el Decreto 43/2020, del Consell, de 3 de abril, dispondrán hasta el 31 de mayo de 2020 para la contratación de las cuatro personas profesionales durante seis meses, al objeto de poder llevar a cabo el programa de intervención y la justificación de la subvención durante el año natural. Los equipos de barrios inclusivos trabajarán bajo la dirección de los servicios sociales de atención primaria y en coordinación con los mismos.

### 3. Gestión de expedientes de dependencia

El Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas (en vigor desde el 14/06/2017).

Los ayuntamientos asumen las funciones de grabación de los expedientes de dependencia y valoración de las personas que residen en su localidad, así como la de elaborar el informe social del entorno, trámites preceptivos para que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pueda emitir la resolución de reconocimiento de grado y el correspondiente programa individual de atención (PIA).

La Conselleria disposa de tres mesos, des de la presentació de la sol·licitud, per a la resolució de grau (article 11.4), i de tres mesos més, a continuació de la resolució de grau, per a la resolució del PIA (article 15.5).

El Decret 62/2017 recull com a novetat la figura del silenci positiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre expressament (article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

Els procediments per a la concessió d'ajudes econòmiques a la dependència tenen consideració de procediments d'emergència ciutadana, d'acord amb el que hi ha disposat en la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana. Com a conseqüència d'aquest mandat legal resulta notori que tots els expedients derivats de sol·licituds de serveis i prestacions per motiu d'una situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que calga esperar cap sol·licitud per part dels serveis socials generals, ni declaració de la direcció general competent.

#### **4. Gestió d'expedients de renda valenciana d'inclusió**

El 22/12/2017 el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* va publicar la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió, i demorava la seua entrada en vigor als 4 mesos de la seua publicació, és a dir, al 22/04/2018.

Aquesta llei pretén:

- «desenvolupar el dret fonamental dels valencians i valencianes als recursos i prestacions suficients per a viure d'una manera d'acord amb la dignitat humana, l'establiment pel Consell dels mitjans oportuns de prevenció i lluita contra l'exclusió social en l'àmbit territorial i competencial», tot complint l'article 15 de l'Estatut d'Autonomia, i així «combatre la pobresa i facilitar la inserció social», atés que «la Generalitat garanteix el dret dels ciutadans valencians en estat de necessitat a la solidaritat i a una renda de ciutadania en els termes previstos en la llei».
- La renda valència d'inclusió (RVI) es concep com un dret subjectiu que desenvolupa el dret a la inclusió social a través d'una prestació econòmica per a cobrir necessitats bàsiques a la unitat de convivència que manque de recursos suficients.
- La prestació autonòmica concep la inclusió des d'un vessant integral, i acompanya les prestacions econòmiques amb les prestacions professionals i l'elaboració d'itineraris d'inclusió individualitzats a aquelles persones que reuneixen els requisits per a ser beneficiàries d'aquest dret subjectiu. La finalitat última de la renda valenciana d'inclusió és la ruptura de la persona amb aquells elements que provoquen la seua exclusió social i la seua emancipació del cicle de la pobresa material o social en què es troba immersa per factors aliens a la seua voluntat.

La Conselleria dispone de tres meses, desde la presentación de la solicitud, para la resolución de grado (artículo 11.4) y de tres meses más, a continuación de la resolución de grado, para la resolución del PIA (artículo 15.5).

El Decreto 62/2017 recoge como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Los procedimientos para la concesión de ayudas económicas a la dependencia tienen consideración de procedimientos de emergencia ciudadana conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana. Como consecuencia de este mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de una situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

#### **4. Gestión de expedientes de renta valenciana de inclusión**

El 22/12/2017 el *Diario Oficial de la Generalitat Valenciana* publicó la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión, y demoraba su entrada en vigor a los 4 meses de su publicación, es decir, al 22/04/2018.

Esta ley pretende:

- «desarrollar el derecho fundamental de los Valencianos y Valencianas a los recursos y prestaciones suficientes para vivir de forma acorde con la dignidad humana, el establecimiento por el Consell de los medios oportunos de prevención y lucha contra la exclusión social en el ámbito territorial y competencial», dando cumplimiento al artículo 15 del Estatuto de Autonomía, y así «combatir la pobreza y facilitar la inserción social», dado que «la Generalitat garantiza el derecho de los ciudadanos Valencianos en estado de necesidad a la solidaridad y a una renta de ciudadanía en los términos previstos en la ley».
- La renta valenciana de inclusión (RVI) se concibe como un derecho subjetivo que desarrolla el derecho a la inclusión social a través de una prestación económica para cubrir necesidades básicas a la unidad de convivencia que carezca de recursos suficientes.
- La prestación autonómica concibe la inclusión desde una vertiente integral, acompañando a las prestaciones económicas las prestaciones profesionales y la elaboración de itinerarios de inclusión individualizados a aquellas personas que reúnen los requisitos para ser beneficiarias de este derecho subjetivo. El fin último de la renta valenciana de inclusión es la ruptura de la persona con aquellos elementos que provocan su exclusión social y su emancipación del ciclo de la pobreza material o social en el que se encuentra inmersa por factores ajenos a su voluntad.



- Hem de recordar que la Llei 19/2017, substituïda de la llei que regulava la renda garantida de ciutadania (RGC), afirma que «les situacions de necessitat de les persones exigeixen dels poders públics una immediata i adequada resposta», l'Administració ha de ser escrupolosa en el compliment dels terminis fixats per a resoldre, especialment en aquestes ajudes en les quals els perceptors són unitats familiars amb greus mancances i problemes de subsistència.
- El marc legal regulador de la renda valenciana d'inclusió atribueix a les entitats locals les competències d'enregistrament i tramitació dels expedients de renda valenciana d'inclusió en les dues modalitats previstes de renda de garantia. Igualment atribueix a les entitats locals, en aquests casos, l'emissió d'un informe proposta que serà preceptiu i vinculant per a la posterior resolució dels expedients per les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. El termini del qual disposen les entitats locals per a emetre l'informe proposta de valoració és de tres mesos. Una vegada emés l'informe proposta per l'entitat local corresponent, les direccions territorials de la Conselleria disposen d'un termini màxim de tres mesos per a emetre la corresponent resolució de l'expedient de renda valenciana d'inclusió.
- En les altres dues modalitats de renda previstes, renda complementària de prestacions i de treball, la competència de la tramitació correspon a les direccions territorials de la Conselleria completament.
- L'entrada en vigor, l'1 de juny de 2020, del Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital (IMV), tot configurant-lo com el dret subjectiu a una prestació de naturalesa econòmica que garanteix un nivell mínim de renda als qui es troben en situació de vulnerabilitat econòmica, ha comportat l'alteració del règim vigent de la renda valenciana d'inclusió.
- La prestació econòmica de renda valenciana d'inclusió passa a ser complementària respecte de l'ingrés mínim vital o de qualsevol altra prestació de garantia d'ingressos mínims de caràcter estatal que pugui substituir-la, fins a l'import del mòdul garantit que corresponga percebre en concepte de renda valenciana d'inclusió.

## C. Conclusions

Davant de la informació obtinguda, cal realitzar les observacions següents:

### a. Respecte dels centres municipals de serveis socials i atenció a la ciutadania.

- Hemos de recordar que la Ley 19/2017, sustituta de la ley que regulaba la renta garantizada de ciudadanía (RGC), afirma que «las situaciones de necesidad de las personas exigen de los poderes públicos una inmediata y adecuada respuesta», la administración ha de ser escrupulosa en el cumplimiento de los plazos fijados para resolver, especialmente en estas ayudas en las que los perceptores son unidades familiares con graves carencias y problemas de subsistencia.
- El marco legal regulador de la renta valenciana de inclusión atribuye a las entidades locales las competencias de grabación y tramitación de los expedientes de renta valenciana de inclusión en las dos modalidades previstas de renta de garantía. Igualmente atribuye a las entidades locales, en estos casos, la emisión de un informe propuesta que será preceptivo y vinculante para la posterior resolución de los expedientes por las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. El plazo del que disponen las entidades locales para emitir el informe propuesta de valoración es de tres meses. Una vez emitido el informe propuesta por la entidad local correspondiente, las Direcciones Territoriales de la Conselleria disponen de un plazo máximo de tres meses para emitir la correspondiente resolución del expediente de renta valenciana de inclusión.
- En las otras dos modalidades de renta previstas, renta complementaria de prestaciones y de trabajo, la competencia de la tramitación corresponde a las Direcciones Territoriales de la Conselleria completamente.
- La entrada en vigor, el 1 de junio de 2020, del Real Decreto ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital (IMV), configurándolo como el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica, ha supuesto la alteración del régimen vigente de la renta valenciana de inclusión.
- La prestación económica de renta valenciana de inclusión pasa a ser complementaria respecto del ingreso mínimo vital o de cualquier otra prestación de garantía de ingresos mínimos de carácter estatal que pueda sustituirla, hasta el importe del módulo garantizado que corresponda percibir en concepto de renta valenciana de inclusión.

## C. Conclusiones

A la vista de la información recabada deben realizarse las siguientes consideraciones:

### a. Respecto a los Centros Municipales de Servicios Sociales y atención a la ciudadanía.

L'atenció primària es configura com el primer nivell, per proximitat, d'accés al Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, i es caracteritza per ser el primer referent en informació, assessorament, prevenció, diagnòstic i intervenció, de caràcter universal i enfocament comunitari.

A la ciutat de València les funcions atribuïdes a l'atenció primària de serveis socials s'exerceixen des dels seus 12 centres municipals de serveis socials, tres dels quals estan situats en barris inclusius.

Les demores a atendre els/les ciutadans/es que es dirigeixen a aquests centres impedeixen la rapidesa necessària en el diagnòstic i la intervenció, cosa que resta eficàcia a l'acció preventiva i impedeix l'atenció integral i protecció de les situacions de vulnerabilitat, risc o desprotecció individual i familiar en què puguem trobar-se.

En l'informe emés per l'Ajuntament de València s'indica que, en data 27 d'agost de 2020, els temps d'espera per a la primera atenció en centres municipals de serveis socials de la ciutat de València tenien una demora mitjana de 48,65 dies, en un període que oscil·lava entre els 84 dies en CMSS de Malvarrosa i 23 del CMSS de La Saldia

Cal destacar que en els tres CMSS que atenen els barris inclusius els temps de demora eren els següents:

CMSS Malva-rosa_____	84 dies
CMSS Natzaret_____	39 dies
CMSS Salvador Allende_____	44 dies

Igualment la mitjana d'usuaris que es troben en llista d'espera en els Centres Municipals de Serveis Socials és de 392

Destacar a en els tres CMSS que atenen els barris inclusius, el nombre d'usuaris en temps d'espera era el següent:

CMSS Malva-rosa_____	398 usuaris/es
CMSS Natzaret_____	344 usuaris/es
CMSS Salvador Allende_____	354 usuaris/es

Davant d'aquestes demores, l'Ajuntament de València ha establert un "Protocol d'urgència per a atenció immediata en casos d'emergència social", però no consten en l'informe emés els criteris i el procediment seguit per al seu compliment. A aquest efecte s'indica que les situacions considerades d'urgència "seran comunicades a la direcció del CMSS perquè aquesta decidisca des de quin programa ha d'atendre's aquesta situació, segons el tipus de problemàtica i la disponibilitat de personal tècnic."

Igualment s'informa, per l'Ajuntament de València, de l'existència d'un servei d'atenció a urgències socials i col·laboració en emergències que funciona en horari nocturn i de caps de setmana.

Si bé l'Ajuntament de València argumenta que les importants demores en l'atenció ciutadana estan causades per qüestions que tenen a veure, en molts casos, amb els efectes de la COVID-19 (increment de la demanda, nous perfils d'usuaris, limitacions d'aforament i mesures de seguretat, minvament en la plantilla de professionals per protecció de determinats col·lectius considerats de risc, minvament de personal per vacances estivals...), no és menys cert que aquestes demores s'estaven produint abans de la declaració de l'estat d'alarma, cosa que evidencia la necessitat d'introduir millores en allò referent, entre altres coses, a la dotació d'efectius de personal i la reorganització del sistema.

La atención primaria se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se caracteriza por ser el primer referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención, de carácter universal y enfoque comunitario.

En la ciudad de València, las funciones atribuidas a la atención primaria de servicios sociales se desempeñan desde sus 12 centros municipales de servicios sociales, 3 de ellos situados en barrios inclusivos. Las demoras en atender a los/as ciudadanos/as que se dirigen a estos centros impiden la rapidez necesaria en el diagnóstico e intervención, lo que resta eficacia a la acción preventiva e impide la atención integral y protección de las situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección individual y familiar en las que pudieran encontrarse.

En el informe emitido por el Ayuntamiento de València se indica que a fecha 27 de agosto de 2020 los tiempos de espera para la primera atención en centros municipales de servicios sociales de la ciudad de València, tenían una demora media de 48,6 días en una horquilla que oscilaba entre los 84 días en CMSS de Malvarrosa y 23 del CMSS de La Saïdia.

Destacar que en los tres CMSS que atienden a los barrios inclusivos, los tiempos de demora eran los siguientes:

CMSS Malvarrosa_____	84 días
CMSS Nazaret_____	39 días
CMSS Salvador Allende_____	44 días

Igualmente la media de usuarios que se encuentran en lista de espera en los Centros Municipales de Servicios Sociales es de 392

Destacar que en los tres CMSS que atienden a los barrios inclusivos, el número de usuarios en tiempo de espera era el siguiente:

CMSS Malvarrosa_____	398 usuarios/as
CMSS Nazaret_____	344 usuarios/as
CMSS Salvador Allende_____	354 usuarios/as

Ante estas demoras, el Ayuntamiento de València ha establecido un “Protocolo de urgencia para atención inmediata en casos de emergencia social” sin que conste en el informe emitido los criterios y el procedimiento seguido para su desempeño. Al efecto se indica que las situaciones consideradas de urgencia “serán comunicadas a la Dirección del CMSS para que esta decida desde qué programa debe atenderse dicha situación, atendiendo a tipo de problemática, disponibilidad de personal técnico.”

Igualmente se informa, por el Ayuntamiento de València, de la existencia de un Servicio de Atención a urgencias sociales y colaboración en emergencias que funciona en horario nocturno y de fines de semana.

Si bien el Ayuntamiento de València argumenta que las importantes demoras en la atención ciudadana se debe a cuestiones que tienen que ver, muchas de ellas, con los efectos del COVID-19 (incremento de la demanda, nuevos perfiles de usuarios, limitaciones de aforo y medidas de seguridad, merma en la plantilla de profesionales por protección de determinados colectivos considerados de riesgo, merma de personal por vacaciones estivales...), no es menos cierto que dichas demoras venían produciéndose con anterioridad a la declaración del estado de alarma, haciendo evidente la necesidad de introducir mejoras en lo referente, entre otras, a la dotación de efectivos de personal y la reorganización del sistema.

La informació obtinguda ens porta a concloure que l'origen de les demores en l'atenció social dels centres municipals de serveis socials de la ciutat de València té un caràcter estructural i no ocasional, esdevingut per la situació provocada a causa dels efectes de la COVID-19. Per aquest motiu entenem que les respostes a aquesta situació han d'incorporar-se a l'interior de la planificació estratègica dels serveis socials de la ciutat de València.

Diu l'Ajuntament que ha reorganitzat el sistema de cites prèvies, alhora que preveu que l'augment de personal disponible, una vegada finalitzades les vacances estivals, reduïska el temps d'espera, i que continuarà sol·licitant davant de les instàncies administratives corresponents l'increment de plantilla del sistema municipal de serveis socials i especialment de personal per als centres d'atenció primària. Igualment es planteja un canvi de model del sistema d'atenció primària i especialment del programa d'informació.

En relació amb els canvis anunciats per l'Ajuntament de València, cal fer referència al que es disposa en la llei de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana, que estableix que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives hauria d'haver elaborat, abans del 21 de setembre de 2020, el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana, i que correspondria a les entitats locals elaborar els corresponents plans estratègics de caràcter zonal que contindran les estratègies zonals de serveis socials que es consideren oportunes segons les necessitats socials detectades en el seu àmbit territorial.

Igualment, i d'acord amb les directrius marcades per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, estableix que abans del 31 de juliol de 2020 els ajuntaments hauran d'elaborar un pla de contingència preparatori per a una possible segona onada a la tardor del 2020. En els informes emesos per l'Ajuntament no consta que s'haja presentat aquest pla, el qual, en tot cas, havia de ser validat per la Conselleria.

#### **b. respecte de l'atenció social en barris inclusius durant la COVID-19**

Amb caràcter previ i respecte dels barris vulnerables, destaquem la falta de compliment per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives dels terminis previstos per a desenvolupar els criteris per a poder tramitar la consideració de zones vulnerables, que segons la llei de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana havien d'haver sigut elaborats abans del 21/03/2020.

Tanmateix, el que hem indicat anteriorment no impedeix que l'Ajuntament de València elabore i implemente, amb caràcter urgent, el corresponent pla estratègic per als espais més vulnerables de la ciutat.

La información recabada nos lleva a concluir que el origen de las demoras en la atención social de los centros municipales de servicios sociales de la ciudad de València tiene carácter estructural y no ocasional, derivado de la situación provocada por los efectos de la COVID-19. Por este motivo entendemos que las respuestas a esta situación deben incorporarse en el interior de la planificación estratégica de los servicios sociales de la ciudad de València.

Dice el Ayuntamiento que ha procedido a la reorganización del sistema de citas previas, al tiempo que prevé que el aumento de personal disponible, una vez finalizadas las vacaciones estivales reduzca el tiempo de espera y que continuará solicitando, ante las instancias administrativas correspondientes, el incremento de plantilla del sistema municipal de servicios sociales y especialmente de personal para los centros de atención primaria. Igualmente se plantea un cambio de modelo del sistema de atención primaria y especialmente del programa de información.

En relación a los cambios anunciados por el Ayuntamiento de València, debe hacerse referencia a lo dispuesto en la ley de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana que establece que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas debería haber elaborado, con anterioridad al 21 de septiembre de 2020, el Plan Estratégico de servicios sociales de la Comunitat Valenciana, correspondiendo a las entidades locales la elaboración de los correspondientes planes estratégicos de carácter zonal que contendrán las estrategias zonales de servicios sociales que se consideren oportunas en función de las necesidades sociales detectadas en su ámbito territorial.

Igualmente y conforme a las directrices marcadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, establece que, con anterioridad al 31 de julio de 2020, los ayuntamientos deberán elaborar un plan de contingencia preparatorio para una posible segunda oleada en otoño de 2020. En los informes emitidos por el Ayuntamiento no consta que se haya presentado dicho plan que, en todo caso, debía ser validado por la Conselleria.

#### **b. Respecto a la atención social en barrios inclusivos durante la COVID-19**

Con carácter previo y respecto a los barrios vulnerables, destacamos la falta de cumplimiento por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de los plazos previstos para desarrollar los criterios para poder tramitar la consideración de zonas vulnerables, que según la ley de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana debían haber sido elaborados antes del 21/03/2020.

No obstante, lo anteriormente indicado no impide que el Ayuntamiento de València elabore e implemente, con carácter urgente, el correspondiente plan estratégico para los espacios más vulnerables de la ciudad.

En l'informe de l'Ajuntament de València consten les mesures addicionals adoptades en les tres zones inclusives de la ciutat, i el compliment de les resolucions de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a la prestació de serveis socials durant els períodes de confinament, desescalada i nova normalitat produïts per la COVID-19.

No obstant això anterior, s'hi comprova que els problemes que afecten els tres assumptes tractats específicament en aquesta resolució (atenció ciutadana, prestacions de dependència i renda valenciana d'inclusió) continuen sense tenir resposta efectiva.

Així, i conforme a les dades obtingudes, la demora per a atendre, des de serveis socials municipals, a persones residents en aquestes zones, està en una mitjana 55 dies acumulant una mitjana de 365 usuaris en llista d'espera.

L'Ajuntament diu que disposa d'un protocol d'atenció per a urgències, però la mateixa consideració de zona inclusiva hauria de servir per a fer innecessari aquest protocol i atendre amb immediatesa totes les persones que sol·liciten l'atenció des dels serveis socials.

Respecte de la resolució d'expedients de dependència i de renda valenciana d'inclusió presentats per persones residents en barris inclusius de la ciutat de València, si bé res no diu en concret l'informe de l'Ajuntament, no sembla esperable que la Conselleria prioritze aquests expedients, màximament quan en les seues respostes a les resolucions del Síndic reitera la seua obligació legal de resoldre d'acord amb l'ordre cronològic de presentació de sol·licituds.

### **c. Respecte de la demora en la valoració de sol·licituds de dependència**

De l'estudi realitzat en la present queixa d'ofici, sempre a partir de l'anàlisi de les dades que consten en els expedients tramitats pel Síndic de Greuges, podem extraure les conclusions següents:

- A l'Ajuntament de València es van assignar funcions d'enregistrament, tramitació administrativa inicial i valoració d'expedients de dependència, a partir del gener del 2018.
- S'estan observant importants demores, per part de l'Ajuntament, en l'enregistrament dels expedients de dependència en l'aplicació informàtica ADA.
- L'enregistrament en l'esmentada aplicació informàtica és el que permet iniciar la tramitació administrativa de l'expedient (validació de documentació exigida, requeriment de documentació...).

En el informe del Ayuntamiento de València, constan las medidas adicionales adoptadas en las tres zonas inclusivas de la ciudad, y el cumplimiento de las resoluciones de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la prestación de servicios sociales durante los periodos de confinamiento desescalada y nueva normalidad producidas por la COVID-19.

No obstante lo anterior, se comprueban que los problemas que afectan a los tres asuntos tratados específicamente en esta resolución (atención ciudadana, prestaciones de dependencia y renta valenciana de inclusión) siguen sin tener respuesta efectiva.

Así, y conforme a los datos obtenidos, la demora para atender, desde servicios sociales municipales, a personas residentes en estas zonas, está en un promedio 55 días acumulando una media de 365 usuarios en lista de espera.

El Ayuntamiento dice disponer de un protocolo de atención por urgencias, pero la propia consideración de zona inclusiva debería servir para hacer innecesario tal protocolo y atender con inmediatez a todas las personas que soliciten la atención desde los servicios sociales.

Respecto a la resolución de expedientes de dependencia y de renta valenciana de inclusión presentados por personas residentes en barrios inclusivos de la ciudad de València, si bien nada dice en concreto el informe del Ayuntamiento, no parece esperable que la Conselleria priorice estos expedientes, máxime cuando en sus respuestas a las resoluciones del Síndic reitera su obligación legal de resolver conforme al orden cronológico de presentación de solicitudes.

### **c. Respecto a la demora en la valoración de solicitudes de dependencia**

Del estudio realizado en la presente queja de oficio, siempre a partir del análisis de los datos obrantes en los expedientes tramitados por el Síndic de Greuges, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Al Ayuntamiento de València se le asignaron funciones de grabación, tramitación administrativa inicial y valoración de expedientes de dependencia, a partir de enero de 2018.
- Se viene observando importantes demoras, por parte del Ayuntamiento, en la grabación de los expedientes de dependencia en la aplicación informática ADA.
- La grabación en la citada aplicación informática es lo que permite iniciar la tramitación administrativa del expediente (bastanteo de documentación exigida, requerimiento de documentación...).



- En alguns dels expedients analitzats la demora en l'enregistrament pot assolir el termini màxim amb el qual compta la Conselleria per a resoldre els expedients de dependència. En l'informe emés per l'Ajuntament de València el 09/09/2020, tot i que s'havien enregistrat 2.288 expedients durant el període comprés entre el 15 de març i el 17 de maig de 2020, encara quedaven 820 expedients pendents d'enregistrament, quasi tots corresponents al febrer del 2020.
- Una vegada enregistrat l'expedient de dependència pels serveis socials municipals, ha de ser validat pels serveis centrals de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Sense aquesta validació no es permet als ajuntaments començar el procés de valoració dels expedients i l'emissió del preceptiu informe social d'entorn, fet que afegeix una nova demora a la tramitació dels expedients. En l'informe emés per l'Ajuntament de València el 09/09/2020 hi havia 327 expedients pendents de validar per la Conselleria.
- Una vegada validats els expedients, l'Ajuntament de València els assigna al centre municipal de serveis socials que correspon per zona a fi que puga iniciar-ne la valoració. En l'informe emés per l'Ajuntament de València el 09/09/2020 hi havia 6.140 expedients pendents de valoració i 5.927 expedients pendents d'elaboració de l'informe social d'entorn.
- Una vegada enregistrats en l'aplicació ADA la valoració i l'informe social de l'entorn, elaborat per l'Ajuntament de València, correspon als serveis centrals de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives emetre la resolució de reconeixement de grau i la resolució del programa individual d'atenció corresponent. En l'informe emés per l'Ajuntament de València el 09/09/2020 s'indica que hi havia 78 expedients pendents de reconeixement de grau i 1.170 pendents de resolució del PIA.

Resulta evident que ens trobem davant d'un problema de tipus estructural i que, més enllà de l'insuficient finançament del sistema de dependència, la insuficient dotació de personal dels ajuntaments i l'actual procediment administratiu establert per a la resolució dels expedients estan provocant demores en la resolució dels expedients, les quals comporten la vulneració del dret subjectiu reconegut a les persones dependents a percebre les prestacions que els corresponen, d'acord amb el seu grau de dependència.

#### **d. Respecte de la demora en la valoració de sol·licituds de renda valenciana d'inclusió**

De l'estudi realitzat en la present queixa d'ofici, sempre a partir de l'anàlisi de les dades que consten en els expedients tramitats pel Síndic de Greuges, podem extraure les conclusions següents:

- En algunos de los expedientes analizados, la demora en la grabación puede alcanzar el plazo máximo con el que cuenta la Conselleria para resolver los expedientes de dependencia. En el informe emitido por el Ayuntamiento de València el 09/09/2020, pese a que se habían grabado 2.288 expedientes durante el periodo comprendido entre el 15 de marzo y el 17 de mayo de 2020, todavía quedaban 820 expedientes pendientes de grabación, casi todos ellos correspondientes a febrero de 2020.
- Una vez grabado el expediente de dependencia por los servicios sociales municipales, tienen que ser validados por los servicios centrales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Sin la referida validación, no se permite a los ayuntamientos comenzar el proceso de valoración de los expedientes y la emisión del preceptivo informe social de entorno, lo que añade una nueva demora a la tramitación de los expedientes. En el informe emitido por el Ayuntamiento de València el 09/09/2020, había 327 expedientes pendientes de validar por la Conselleria.
- Una vez validados los expedientes, el Ayuntamiento de València lo asigna al Centro Municipal de Servicios Sociales que corresponde por zona para que pueda iniciar la valoración. En el informe emitido por el Ayuntamiento de València el 09/09/2020, había 6.140 expedientes pendientes de valoración y 5.927 expedientes pendientes de elaboración del informe social de entorno.
- Una vez grabada en la aplicación ADA, la valoración y el informe social del entorno, elaborado por el Ayuntamiento de València, corresponde a los servicios centrales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitir la resolución de reconocimiento de grado y la resolución del correspondiente programa individual de atención. En el informe emitido por el Ayuntamiento de València el 09/09/2020, se indica que había 78 expedientes pendientes de reconocimiento de grado y 1.170 pendientes de resolución del PIA.

Resulta evidente que nos encontramos ante un problema de tipo estructural y que, más allá de la insuficiente financiación del sistema de dependencia, la insuficiente dotación de personal de los ayuntamientos y el actual procedimiento administrativo establecido para la resolución de los expedientes, están provocando demoras en la resolución de los expedientes que suponen la vulneración del derecho subjetivo reconocido a las personas dependientes a percibir las prestaciones que le corresponden, conforme a su grado de dependencia.

#### **d. Respecto a la demora en la valoración de solicitudes de renta valenciana de inclusión**

Del estudio realizado en la presente queja de oficio, siempre a partir del análisis de los datos obrantes en los expedientes tramitados por el Síndic de Greuges, podemos extraer las siguientes conclusiones:

- Correspon a l'Ajuntament de València, segons la normativa legal vigent, l'enregistrament i la tramitació administrativa inicial dels expedients de sol·licitud de renda valenciana d'inclusió en l'aplicació MASTÍN (validació de documentació exigida, requeriment de documentació...). Segons l'informe de l'Ajuntament de València, amb data 01/09/2020, el nombre d'expedients pendents d'enregistrament pujava a 153.
- Després de l'enregistrament i documentació dels expedients, l'Ajuntament de València ha d'elaborar un informe-proposta, que serà preceptiu i vinculant per a la resolució per part Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Segons l'informe de l'Ajuntament de València amb data 01/09/2020, el nombre d'expedients pendents d'elaborar informe proposta pujava a 748.
- Una vegada enregistrada en l'aplicació MASTÍN l'informe proposta, correspon a la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Política Inclusives a València emetre la corresponent resolució i realitzar els tràmits oportuns per a la seua efectiva percepció. Segons l'informe de l'Ajuntament de València amb data 01/09/2020, el nombre d'expedients pendents de resoldre pujava a 1.589, 1.554 dels quals eren estimatoris.
- L'Ajuntament de València destaca els importants problemes que continua tenint l'ús de l'aplicació informàtica que no permet una àgil gestió de totes les situacions en les quals pot trobar-se un expedient de renda valenciana d'inclusió i que estan previstes en el marc legal.
- També destaca l'Ajuntament la dificultat afegida que significa la participació de professionals molt diversos en la tramitació i resolució dels expedients.

Durant el període que va durar l'estat d'alarma provocat per la COVID-19, l'Ajuntament de València va emetre informes de prioritització d'expedients de renda valenciana d'inclusió, per tractar-se de situacions d'especial vulnerabilitat, sobre 1.598 expedients que estaven pendents d'aprovació. A més, s'havia sol·licitat la resolució urgent de 337 expedients de persones estrangeres, també pendents de resolució per ser persones amb el passaport com a única documentació. En la data d'emissió de la present resolució desconeixem el nombre d'aquests expedients que han sigut resolts de manera estimatoria per la Conselleria.

L'Ajuntament de València es troba obligat a atendre amb prestacions individualitzades d'emergència la manca de recursos econòmics de les persones que es troben a l'espera de la resolució del seu expedient de renda valenciana d'inclusió. Això implica una càrrega major per als centres municipals de serveis socials, els quals troben així augmentats els seus treballs de tramitació d'ajudes.

El fet de no resoldre dins de termini els expedients de renda valenciana d'inclusió impedeix, igualment, l'elaboració i el desenvolupament dels plans personalitzats d'inclusió (social i laboral) per part dels serveis socials municipals.

- Al Ayuntamiento de València, conforme a la normativa legal vigente, le corresponde la grabación y tramitación administrativa inicial de los expedientes de solicitud de renta valenciana de inclusión en la aplicación MASTIN (bastanteo de documentación exigida, requerimiento de documentación...). Según el informe del Ayuntamiento de València a fecha 01/09/2020, el número de expedientes pendientes de grabación ascendía a 153.
- Tras la grabación y documentación de los expedientes, el Ayuntamiento de València debe elaborar un informe-propuesta, que será preceptivo y vinculante para la resolución por parte Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Según el informe del Ayuntamiento de València a fecha 01/09/2020, el número de expedientes pendientes de elaborar informe propuesta ascendía a 748.
- Una vez grabada en la aplicación MASTIN el informe propuesta, corresponde a la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Política Inclusivas en València emitir la correspondiente resolución y realizar los trámites oportunos para su efectiva percepción. Según el informe del Ayuntamiento de València a fecha 01/09/2020, el número de expedientes pendientes de resolver ascendía a 1589 de los que 1554 eran estimatorios.
- El Ayuntamiento de València destaca los importantes problemas que continúa teniendo el uso de la aplicación informática que no permite una ágil gestión de todas las situaciones en las que puede encontrarse un expediente de renta valenciana de inclusión y que están previstas en el marco legal.
- Igualmente, destaca el Ayuntamiento, la dificultad añadida que supone la participación de muy distintos profesionales, en la tramitación y la resolución de los expedientes.

Durante el periodo que duró el estado de alarma provocado por la COVID-19, el Ayuntamiento de València emitió informes de priorización de expedientes de renta valenciana de inclusión, por tratarse de situaciones de especial vulnerabilidad, sobre 1.598 expedientes que estaban pendientes de aprobación. Además, se había solicitado la resolución urgente de 337 expedientes de personas extranjeras, también pendientes de resolución por ser personas con pasaporte como única documentación. A fecha de la emisión de la presente resolución desconocemos el número de estos expedientes que han sido resueltos estimatoriamente por la Conselleria.

El Ayuntamiento de València se ve obligado a atender con prestaciones individualizadas de emergencia la carencia de recursos económicos de las personas que se encuentran a la espera de la resolución de su expediente de renta valenciana de inclusión. Esto supone una carga mayor para los Centros Municipales de Servicios Sociales que ven así aumentadas sus trabajos de tramitación de ayudas.

La no resolución en plazo de los expedientes de renta valenciana de inclusión impide, igualmente, la elaboración y desarrollo de los planes personalizados de inclusión (social y laboral) por parte de los servicios sociales municipales.

La renda valenciana d'inclusió és l'eina de la qual s'ha dotat l'Administració autonòmica per a donar resposta al preocupant increment de la pobresa infantil. Per tant, la falta d'agilitat en la seua resolució té un impacte directe sobre aquest problema.

Resulta evident que ens trobem davant d'un problema de tipus estructural i que la insuficient dotació de personal dels ajuntaments i de les direccions territorials de la Conselleria, com també l'actual procediment administratiu establert per a la resolució dels expedients, estan provocant demores en la resolució dels expedients que impliquen la vulneració del dret subjectiu reconegut a les persones en situació de vulnerabilitat a percebre les prestacions que els corresponen.

L'augment de situacions d'extrema vulnerabilitat econòmica i social provocat pels efectes de la COVID-19 se suma a les ja existents amb anterioritat i mostren una situació que, més que mai, necessita una resposta àgil i contundent de les administracions públiques.

## **D. Consideracions a l'Administració**

Davant de tot això, i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 29.1 i 29.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem les consideracions següents:

### **A l'Ajuntament de València**

**RECOMANEM** que, segons les necessitats socials detectades en el seu àmbit territorial, elabore de manera urgent el Pla Estratègic Zonal de Serveis Socials per a la ciutat de València, amb especial referència a les especials necessitats existents en els seus barris inclusius.

**RECOMANEM** que adopte les mesures necessàries referides a la reassignació d'efectius, modificació de procediments interns i ampliació dels recursos materials i de personal, necessaris per a garantir l'agilitat en l'atenció ciutadana i les tasques que té encomanades legalment per a la resolució dels expedients de dependència i de renda valenciana d'inclusió.

**RECOMANEM** que de manera urgent elabore un pla de xoc que permeta eliminar els temps d'espera actuals perquè els/les ciutadans/es puguin ser atesos/es pels serveis socials de la seua zona de referència.

**RECOMANEM** que de manera urgent elabore un pla de xoc que permeta la tramitació i l'emissió d'informes de valoració i informes socials d'entorn de les persones que han sol·licitat accedir al sistema de dependència.

**RECOMANEM** que de manera urgent elabore un pla de xoc que permeta la tramitació i l'emissió d'informes proposats de valoració de les sol·licituds de renda valenciana d'inclusió actualment pendents.

La renta valenciana de inclusión es la herramienta de la que se ha dotado la Administración autonómica para dar respuesta al preocupante incremento de la pobreza infantil. Por lo tanto, la falta de agilidad en su resolución tiene un impacto directo sobre este problema.

Resulta evidente que nos encontramos ante un problema de tipo estructural y que la insuficiente dotación de personal de los ayuntamientos y de las propias Direcciones Territoriales de la Conselleria, así como el actual procedimiento administrativo establecido para la resolución de los expedientes, están provocando demoras en la resolución de los expedientes que suponen la vulneración del derecho subjetivo reconocido a las personas en situación de vulnerabilidad a percibir las prestaciones que le corresponden.

El aumento de situaciones de extrema vulnerabilidad económica y social provocado por los efectos de la COVID-19 viene a sumarse a los ya existentes con anterioridad, mostrando una situación que, más que nunca, requiere de una respuesta ágil y contundente de las administraciones públicas.

## D. Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

### Al Ayuntamiento de València

**RECOMENDAMOS** que, en función de las necesidades sociales detectadas en su ámbito territorial, elabore de forma urgente el Plan Estratégico zonal de Servicios Sociales para la ciudad de València, con especial referencia a las especiales necesidades existentes en sus barrios inclusivos.

**RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias referidas a reasignación de efectivos, modificación de procedimientos internos y ampliación de los recursos materiales y de personal necesarios para garantizar la agilidad en la atención ciudadana y en las tareas, que tiene encomendadas legalmente, para la resolución de los expedientes de dependencia y de renta valenciana de inclusión.

**RECOMENDAMOS** que de forma urgente elabore un plan de choque que permita eliminar los tiempos de espera actuales para que los/as ciudadanos/as puedan ser atendidos/as por los servicios sociales de su zona de referencia.

**RECOMENDAMOS** que de forma urgente elabore un plan de choque que permita la tramitación y emisión de informes de valoración e informes sociales de entorno de las personas que han solicitado acceder al sistema de dependencia.

**RECOMENDAMOS** que de forma urgente elabore un plan de choque que permita la tramitación y emisión de informes propuesta de valoración de las solicitudes de renta valenciana de inclusión actualmente pendientes.

Les recomanacions realitzades a l'Ajuntament de València són fetes sense detriment que el Síndic de Greuges, en les resolucions que emeta sobre altres queixes actualment en tràmit en aquesta institució, requerisca la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives perquè adopte les mesures necessàries, referides a millorar la dotació de personal, l'adequació de les aplicacions informàtiques, la formació dels professionals en el maneig d'aquestes aplicacions, la simplificació burocràtica del procés, i totes aquelles altres que calga per al correcte compliment del que hi ha disposat legalment en matèria de serveis socials d'atenció primària i el seu finançament, com també en matèria de dependència i en matèria de renda valenciana d'inclusió, entre d'altres.

Li agraim que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta el suggeriment que li fem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-lo.

Perquè en prenga coneixement, li fem saber, igualment, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat la present resolució, serà inserida en la pàgina web de la institució.

Atentament,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Las recomendaciones realizadas al Ayuntamiento de València son hechas sin menoscabo de que el Síndic de Greuges, en las resoluciones que emita sobre otras quejas actualmente en trámite en esta institución, requiera a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que adopte las medidas necesarias, referidas a mejorar la dotación de personal, la adecuación de las aplicaciones informáticas, la formación de los profesionales en el manejo de las citadas aplicaciones, la simplificación burocrática del proceso, y todas aquellas otras que se requieran para el correcto cumplimiento de lo dispuesto legalmente en materia de servicios sociales de atención primaria y su financiación, así como en materia de dependencia y en materia de renta valenciana de inclusión, entre otras.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana