



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Expte.

DI-413/2020-6



D. Manuel Clavero Galofré
Asociación de Vecinos y Vecinas de Oliver
"Aragón"
Pilar Aranda, 24
50011 ZARAGOZA
oliversostenible@gmail.com

Zaragoza, a 22 de junio de 2020

Estimado señor:

Una vez finalizadas las gestiones de investigación y análisis relacionadas con la queja que presentó Ud. ante esta Institución, compruebo que la misma se refiere a una cuestión que ya ha sido objeto de **SUGERENCIA FORMAL** formulada en resolución de otro expediente abierto de oficio por nuestra Institución, en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, de las Cortes de Aragón, reguladora de esta Institución.

Aprovecho para remitirle las sugerencias realizadas y la respuesta que a las mismas nos hizo llegar el Ayuntamiento de Zaragoza

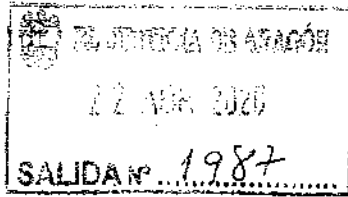
En cualquier caso, aprovecho una vez más la ocasión para agradecerle la confianza depositada en esta Institución al plantearnos su problema y quedar a su disposición para el futuro si volviera a necesitarnos.

Atentamente,

JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA



LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Expte.

DI-385/2020-6

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 18
50001 Zaragoza

Asunto: RESOLUCIÓN por la que se realizan diversas Sugerencias relativas a la actuación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza tras la declaración de Estado de Alarma motivado por la pandemia provocada por el Covid-19.

I.- ANTECEDENTES

I. Esta Institución tuvo conocimiento, tanto a través de diversas entidades sociales, como por distintos medios de comunicación y personas afectadas, que las medidas establecidas por el Ayuntamiento de Zaragoza, para hacer frente a la situación de crisis originada por la pandemia del COVID-19, podían no estar llegando a determinadas personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social; especialmente debido al cierre parcial o total de los centros donde se ubican los servicios sociales comunitarios de la ciudad y barrios rurales.

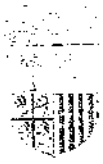
II. Por ello, se consideró necesario abrir un expediente de oficio en fecha 3 de abril, para verificar la realidad de las informaciones recibidas y conocer más en profundidad estas situaciones en la medida de lo posible y, conforme a las competencias de esta Institución en su misión legal de defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, aportar sugerencias para la mejora en la atención a las personas en situación de vulnerabilidad

social.

III. Acordándose la tramitación del presente expediente por vía de urgencia, se trasladó por parte del Lugarteniente del Justicia, vía wasap (como ya en otros expedientes se había realizado con buenos resultados), la solicitud de información al respecto directamente al Consejero de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza, el cual de forma altamente diligente procedió por la misma vía, en fecha 6 de abril, a remitir el documento denominado - Plan de emergencia social de Zaragoza-, que quedó unido al expediente.

IV. Con posterioridad, en fecha 13 de abril, se procedió a mantener una reunión en la sede del Justiciazgo, con la asistencia por parte de esta Institución del Lugarteniente del Justicia y un asesor del área de asistencia social, y por parte del Ayuntamiento el Consejero de acción Social, el Coordinador de Alcaldía y tres técnicos del área municipal. En dicha reunión se aportó un documento firmado por dichos técnicos, que quedó unido al expediente, en el cual se trasladan las circunstancias de aplicación del Plan de emergencia social de Zaragoza, y las distintas actuaciones que desde el inicio de la situación se han ido adoptando respecto a su aplicación.

V. Durante la tramitación urgente de este expediente, por parte del personal del Justiciazgo se han mantenido diversas conversaciones con personas o entidades afectadas, técnicos municipales del área y profesionales del sector.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

VI. En relación con el anterior antecedente cabe destacar que se ha constatado de forma directa desde el Justiciazgo, que debido a la situación derivada del Estado de Alarma, se ha producido el cierre de algunos servicios de entidades privadas que atendían a personas vulnerables, como es el caso de la **Fundación San Blas**, con sus servicios accesorios como duchas y lavadoras para transeúntes, y otras que, aunque siguen prestando alguno de sus servicios han tenido que recurrir al ERTE y suspender puestos de trabajo, como es el caso de la **Fundación de la Caridad** con 30 de sus empleados, o han tenido que prescindir de su personal voluntario, como en el caso de **Cáritas Diocesana** o, por último, que algunas entidades han perdido alguna de sus fuentes de ingresos habituales y han requerido acceder, en ocasiones por primera vez, a las ayudas públicas.

VII. Ante esta Institución se han presentado, entre el 8 y 15 de abril de 2020, diversas quejas formales de distintos colectivos (colegios profesionales, asociaciones de barrio) con objeto similar al que dio lugar a la apertura del presente expediente de oficio, las cuales se ha acordado sean tramitadas de forma ordinaria e independiente en expediente 413/2020, al consignarse en ella concretas situaciones o hechos que requieren un especial trámite de investigación y no pueden considerarse en este expediente de oficio tramitado por vía de urgencia.

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- Es evidente que, ante la declaración del Estado de Alarma, resulta necesaria la adopción de medidas por parte de las instituciones, para

evitar posibles contagios, debiéndose proteger tanto al personal al servicio de la Administración como a los posibles usuarios de la misma, pero debiéndose mantener a su vez las funciones propias de las competencias que a cada administración le son propias, lo cual resulta especialmente necesario en lo relativo a las actuaciones, servicios y prestaciones destinados a las personas más vulnerables.

En esa estrategia se enmarca el Plan de Emergencia Social de Zaragoza, puesto en marcha por su Ayuntamiento que se vertebra en cuatro ejes:

1. La atención a las personas mayores.
2. La protección de las personas sin hogar.
3. El refuerzo de las ayudas de urgencia para la población vulnerable.
4. La coordinación de iniciativas de solidaridad.

Segunda.- Debe destacarse el planteamiento llevado a cabo respecto de la atención a las personas mayores, y especialmente con el buen trabajo de la Oficina Técnica del Mayor, que a través de sus profesionales está contactando con las personas asociadas; el refuerzo del sistema de protección de personas sin hogar, donde se han acogido personas derivadas de otros recursos que han cerrado y a la vez se ha contado con la voluntariedad y profesionalidad de algunos funcionarios municipales para el buen funcionamiento del mismo y la colaboración con entidades como el Refugio o la Cruz Roja. Sin embargo, estos recursos pueden no ser suficientes para atender completamente la demanda



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

existente, la cual de futuro se verá incrementada. Desde el Ayuntamiento de Zaragoza se ha trasladado la información sobre los nuevos convenios firmados con entidades sociales, el objeto y cuantía de los mismos.

Igualmente es de destacar el buen resultado conseguido en las iniciativas puestas en marcha para captar ayudas privadas en apoyo de la población más necesitada, aprovechando la solidaridad y generosidad de empresas y particulares, pero sin poder olvidarse que las obligaciones frente a la ciudadanía lo son de los poderes públicos, que deben ser capaces de cubrirlas con sus medios propios.

Tercera.- Sobre la reorganización de los centros municipales de servicios sociales, tanto de Zaragoza, como de los barrios rurales, y desde la premisa que el propio Ayuntamiento indica que han debido ajustarse a los Decretos del Gobierno de la nación en torno al aislamiento de la población y del personal de los servicios frente a la prestación efectiva en la forma habitual, con gran carga de actividad presencial y de su función de atención a situaciones de vulnerabilidad, se nos manifiesta que se ha pasado de prestar servicio presencial en 18 centros distribuidos por toda la ciudad a hacerlo en un principio únicamente en tres, que posteriormente han sido ampliados a cinco (teniéndose en cuenta para su determinación criterios de espacios que facilitasen el trabajo con las debidas distancias de relación interpersonal), habiéndose en ellos centralizado el trabajo de todos los equipos, realizándose éste de forma telefónica.

Cuarta. En el desarrollo e implantación como queda dicho de un método de trabajo en que prime la no relación presencial, el Ayuntamiento de Zaragoza puso en marcha un teléfono Línea 900 - de funcionamiento 24 horas-, gestionado por la entidad privada ATENZIA, que se encarga de recoger las llamadas de los ciudadanos y que en muchos casos

posteriormente son derivadas a los centros con servicios activos. Esta Institución ha constatado que el citado servicio telefónico en determinados momentos ha estado colapsado, resultando muy complicado acceder a él, lo que ha llevado, en días posteriores a su implantación a que el mismo haya sido ampliado en dos ocasiones en el número de personas que atienden las llamadas, con hasta un máximo de 15 operadores.

Pero no puede olvidarse que hay personas que no consiguen contactar o, lo que debe considerarse más grave, que algunas personas, dada su situación de exclusión y su dificultad de acceso a la información, ni siquiera saben que existen los servicios que se han ido implementando y que conllevan la imposibilidad de trato personal en los centros sociales municipales (CSSM), a los que habitualmente acudían y que por mor de la actual situación se encuentran cerrados materialmente. Si además se tiene constancia que existen perfiles vulnerables que se han perdido por el camino y, que por sus características no tienen sencillo el acceso a las prestaciones y ayudas institucionales, la situación se vuelve mucho más preocupante respecto a ellos. Es a este colectivo, cuya determinación cuantitativa deberá ser en su caso determinada por los propios servicios municipales, los que, sin duda, en esta excepcional situación más necesitan de ayuda, y más privados se ven de acceder a ella.

Los profesionales operan desde fuera de sus barrios en la forma telemática que señala por la información facilitada desde el área municipal, con dificultades de acceso directo a la base de datos de historiales, y con la posible falta del conocimiento personal de la situación concreta, a la que muchas se llega por el trabajo cotidiano -de calle-, lo que dificulta su labor y en ocasiones se hacen inaccesibles para la población más débil en el momento que más los necesita. Por un lado, están las familias que tenían como referencia a los profesionales de su barrio a las que les supone un mundo cambiar de técnicos de referencia, y, por otro, existen familias y



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

personas que han visto como se han quedado sin ingresos, algunas en economía irregular imposible de atender en esta situación de alarma que no son habituales del circuito social y se encuentran desorientadas. Además, todo apunta a una prolongación del confinamiento y, por tanto, surgirán más necesidades; ya que en general, las familias más vulnerables tienen escasos recursos de subsistencia.

Quinta.- Es cierto, e incluso normativamente así ha quedado establecido por las autoridades competentes tras la declaración del Estado de Alarma, que hay una prioridad de salud pública por encima de todo, tanto respecto a la protección de los profesionales como a la de los propios ciudadanos; pero ello debería ser compatible con la organización de unos servicios que son declarados esenciales en un Estado de Alarma.

Según ha establecido el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y tal como figura en la página Web del Ayuntamiento de Zaragoza: *"Mientras dure la crisis se prorrogará automáticamente el Ingreso Aragonés de Inserción y las Ayudas de Integración Familiar a aquellos perceptores que se les acabara la ayuda. El IASS garantiza el mantenimiento de las pensiones no contributivas sin necesidad de presentar la declaración anual de ingresos"*.

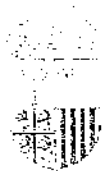
Sin embargo, hay otras cuestiones, importantes a tener en cuenta, en esta situación de prolongación del Estado de Alarma, como puede ser ex novo, volver a iniciar la tramitación de solicitudes del ingreso aragonés del inserción (IAI) para dar cabida y atención a personas que anteriormente no eran usuarios de estos servicios, pero que debido a los efectos económicos, de incremento del desempleo, de no poder trabajar en la economía sumergida de la que extraían algunas familias los recursos básicos, se ven

abocados a recurrir a los servicios sociales, que ahora están muy limitados.

Deberíamos considerar el trabajo comunitario que se desempeña desde los centros de servicios sociales municipales, potenciando redes de actuación comunitarias que ahora pueden ser unos de los resortes más importantes para apoyar las situaciones de posibles desprotección de personas o familias en riesgo, pudiendo desempeñar su labor en gran medida telemáticamente, pero que evidentemente requiere unas actuaciones que vayan más allá de lo que son demandas telefónicas de usuarios; estableciendo estrategias comunes, para salvar la situación actual y para la progresiva vuelta a la normalidad, cuando así lo estimen oportuno las autoridades competentes. Especialmente importante resulta la conexión de los servicios sociales con los centros de salud y educativos. Quisiéramos destacar estos aspectos en aquellos sectores de la ciudad donde hay planes integrales en marcha (El Gancho, Magdalena y Oliver). Es estos últimos barrios, y en otros, hay personas fuera del circuito de personas mayores asociadas a los centros de mayores municipales, estando, por tanto, en una situación de mayor riesgo y requiriendo de profesionales que contacten con ellos, ya que igualmente necesitan servicio de comida a domicilio o, supletoriamente, de servicios de compra a domicilio.

En ese sentido, parece oportuno potenciar que los CMSS, sigan siendo centro de atención y desarrollo comunitario, fortaleciendo las redes existentes que se han ido tejiendo durante estos años y que en buena medida dan soporte a la población de estos barrios. Pero para desempeñar esta labor, esencial en estos momentos y a medio plazo, es importante que se trabaje desde el equipo de la zona, del barrio, y organizado en el mismo.

Y ello sin olvidar que es importante que la tramitación sea ágil, para satisfacer las necesidades urgentes de estas familias, respecto a la



EL JUSTICIA DE ÁRAGÓN

tramitación de prestaciones estables de carácter esencial (IAI, AIF, PNC, o la parte de dependencia en gestión municipal), que si bien se nos indica documentalmente por el Ayuntamiento que se están buscando alternativas excepcionales para su gestión, ello debe ser objetivo prioritario, tanto respecto de las existentes como la que en un futuro, y sin duda con crecimiento exponencial, se producirán.

Desde esta Institución no podemos dejar de señalar que un buen número de trabajadores municipales, en especial del ámbito del trabajo social, se han dirigido a nosotros mostrando su voluntad de seguir trabajando de forma directa con aquellos ciudadanos y colectivos con los que hasta la fecha tenían relación directa, y ello sin menoscabo del reconocimiento que desde el Justiciazgo expresamente se deja constancia en cuanto al excelente trabajo de todos ellos en las actuales circunstancias.

Por todo ello, y en base a las competencias establecidas en la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he **RESUELTO** realizar al Ayuntamiento de Zaragoza, las siguientes, **SUGERENCIAS**:

Primera.- Se potencien, mediante los instrumentos normativos y técnicos apropiados, las medidas y recursos necesarios para garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, cumpliendo con su cometido de servicio esencial que debe seguir atendiendo a las personas vulnerables, extremando las medidas de prevención y control encaminadas a evitar la infección.

Segunda.- Se continúen adoptando y poniendo en marcha las medidas necesarias, en colaboración en su caso con otras administraciones afectadas, para conseguir la tramitación de las ayudas de urgencia, pero

también las prestaciones estables que tienen carácter esencial como IAI, AIF, PNC y la parte de Dependencia en gestión municipal, tanto respecto a las ya otorgadas y existentes, como aquellas otras que puedan ser solicitadas por primera vez.

Tercera.- Se proceda, de no haberse producido ya, a realizar los cambios normativos y organizativos que sean precisos para gestionar las ayudas de carácter básico, de forma inmediata, flexibilizando o articulando para ello los procedimientos administrativos habituales que sea preciso, con el objeto de agilizar las ayudas presentes o futuras.

Cuarta.- Se siga potenciando y liderando, desde el Ayuntamiento de Zaragoza y en particular la Consejería de Acción Social, la colaboración y sinergias entre lo público, lo privado y lo comunitario; así como las redes de apoyo y ayuda mutua existentes en los barrios de Zaragoza.

Quinta.- Se continúe impulsando el trabajo en red, desde los CMSS, con los centros de salud y los centros escolares/educativos, para realizar un seguimiento de las personas más vulnerables, especialmente de aquellas menos visibles como mayores o niños, niñas y adolescentes, para tener un conocimiento de su situación personal y lo que está ocurriendo en su entorno.

Sexta.- Se continúe reforzando, en función de la demanda real, la línea de atención telefónica para que no haya demoras en la atención y con una mayor difusión de la misma entre los potenciales usuarios.

Séptima.- Se implementen los instrumentos necesarios de trabajo



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Séptima.- Se implementen los instrumentos necesarios de trabajo para que aquellos ciudadanos que carecen de los mecanismos técnicos o de conocimiento necesarios para acceder a los sistemas de protección social municipales, sin tener que acudir presencialmente a los CSSM, no se vean excluidos en la actual situación excepcional de las ayudas y apoyos que les resultan más que nunca necesarios.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que me comunique en el menor plazo posible, siendo conscientes de las actuales especiales circunstancias que afectan al trabajo de todas las Administraciones, si se acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 22 de abril de 2020

ÁNGEL DOLADO

JUSTICIA DE ARAGÓN



Asunto: DI-385/2020-6

Resolución por la que se realizan Sugerencias relativas a la actuación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza tras la declaración del estado de alarma por pandemia COVID

AL JUSTICIA DE ARAGÓN

En contestación a la Resolución de ese Justicia de Aragón de fecha 22 de abril de 2020, por la que se realizan sugerencias relativas a la actuación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza tras la declaración de Estado de Alarma motivado por la pandemia provocada por el Covid-19, se informa lo siguiente:

La declaración de estado de alarma supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar un colapso del sistema sanitario.

Los criterios de actuación se adecuan en todo momento al marco normativo establecido y a los protocolos de recomendaciones que emiten el Ministerio de Derechos Sociales y el Gobierno de Aragón.

Desde el comienzo de la crisis sanitaria del coronavirus, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza puso en marcha un Plan de Emergencia Social de Zaragoza, vertebrado en cuatro líneas de actuación que están alineadas con las prioridades establecidas en el art. 1.2 del RDL 8/2020 de 17 de marzo de 2020, y que se constituyen en básicas según art 29 del Decreto-Ley 1/2020 de 25 de marzo del Gobierno de Aragón. Se fundamenta en 4 ejes fundamentales:

1. Atención a las personas mayores.
2. Protección de las personas sin hogar.
3. Atención a las necesidades básicas de la población vulnerable.
4. Coordinación de iniciativas de solidaridad.

Para centralizar la demanda de atención de todos los servicios sociales municipales, el Ayuntamiento puso a disposición, desde la primera semana de estado de alarma, el teléfono gratuito 900 101 194, mediante un contrato de emergencia con la empresa Atenzia, en el cual se atienden, durante 24 horas y los 7 días de la semana, todas las solicitudes de información y se derivan las llamadas a los servicios municipales, en función de la necesidad de cada persona. Desde el 17 de marzo hasta el 5 de abril se han recibido un total de 47.887 llamadas.

Con fecha 13 de abril, en reunión mantenida en la sede del Justiciazgo con el Lugarteniente de ese Justicia de Aragón, el Consejero de Acción Social y Familia, los Coordinadores de Alcaldía y de Acción Social y familia y técnicos de los equipos de ambas instituciones, se explicó y aportó documento en el que se acredita fehacientemente la importante actuación de los servicios sociales municipales durante el Estado de alarma.

Desde esa fecha se han intensificado las actuaciones en todas las estrategias definidas en el plan de emergencia social, incrementando notablemente las prestaciones, incorporando muchos más medios técnicos al teletrabajo de los equipos y, ofreciendo nuevos servicios como duchas y lavadoras para personas sin hogar que no se encuentran confinados en ningún albergue.

También se han mantenido videoconferencias y contactos de forma continua con la plataforma de entidades del tercer sector de Zaragoza, red aragonesa de entidades para la inclusión y coordinadora de centros y servicios para personas sin hogar, agradeciendo sus sugerencias y respondiendo en todo momento a las demandas de necesidades que nos han sido trasladadas.

Entre las numerosas medidas adoptadas pueden destacarse las siguientes:

- **Comida elaborada a domicilio.** Se presta el servicio a 1.568 personas
- **Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.** Adaptación de servicios e inclusión de nuevas prestaciones
- **Seguimiento telefónico, atención psicológica y propuesta de actividades para mayores** Se han realizado ya más de 39.000 llamadas de seguimiento
- **Protección de las personas sin hogar.** Apertura del albergue 2 en pabellón Tenerías
- **Atención a las necesidades básicas de la población vulnerable.**
- **Seguimiento en planes integrales**
- **En el ámbito de infancia y familia** se están desarrollando actuaciones prioritarias de apoyo psicológico y social, **de la infancia y de la familia** La recepción de notificaciones de posibles situaciones de riesgo y/o maltrato de niños y niñas, producidas durante el periodo de confinamiento. Valoración de su gravedad y urgencia, y en su caso, la derivación al Servicio de Protección de Menores.
- El seguimiento telefónico y el apoyo psicosocial de las personas incluidas en programas.
- la Casa de las Culturas, se continúa atendiendo a la población migrante.
- **El Servicio de Igualdad** continúa prestando atención especial y ha reforzado el programa de llamadas telefónicas de seguimiento a las mujeres atendidas. Se ha continuado con la atención presencial en Casa de la Mujer y se mantienen los programas de alojamiento en centro de emergencia, casa de acogida, pisos tutelados y pisos de alquiler
- Coordinación de iniciativas solidarias **Zaragoza Ayuda, Vamos Zaragoza y Vamosaganzaragoza.com.**

La Organización del trabajo en los centros municipales de servicios sociales, se ha ido adaptando a la situación de emergencia, siguiendo siempre las directrices y recomendaciones sanitarias y sociales establecidas desde la declaración del Estado de Alarma por las Instituciones competentes en la materia.

Del contenido del decreto de alarma se desprende que, en la organización de los servicios primará la implantación del teletrabajo y se restringirá la asistencia presencial.

Con la prórroga del estado de Alarma, ha devenido necesario modificar la organización del trabajo en los centros y dependencias municipales, lo que ha sido de aplicación a los Centros Municipales de Servicios sociales.

Se ha continuado aumentando los medios para el teletrabajo con equipos informáticos y teléfonos móviles y compatibilizando esta prestación con la apertura de cinco centros con dos turnos en cada uno de ellos en horario de 8 a 19,15h, con descanso de una hora para evitar la coincidencia del personal de ambos turnos y disponer una limpieza completa de las dependencias.

Por lo que se refiere a las **Ayudas de Urgencia** durante el periodo de confinamiento se ha triplicado el número de solicitudes y de concesiones de ayudas de urgencia y el importe de las mismas con respecto al año anterior, alcanzando los datos de **un incremento del 212,23% en número y un 235,75% en importe de las ayudas** concedidas en el periodo desde el 16 de marzo hasta el 29 de abril con una cifra concedida de **2.058.085€** frente a **613.005€** del año anterior en el mismo periodo.

En referencia al **IAI** y Ayudas de Integración Familiar, en coordinación con el IASS, desde el inicio del estado de alarma, se han buscado alternativas excepcionales para continuar la gestión de estas prestaciones. Desde los primeros días del mes de abril se han presentado en el registro del Gobierno de Aragón nuevas solicitudes y se ha informado a los equipos de los Centros Municipales de Servicios Sociales del procedimiento adaptado de trámite de nuevas solicitudes, también en teletrabajo, con las indicaciones recibidas de los Técnicos del IASS

Las estrategias de actuación no responden únicamente a demandas telefónicas, sino que se está trabajando proactivamente desde todos los equipos de profesionales del Area de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Zaragoza.

La atención presencial no es imprescindible en la mayoría de los casos y prestaciones y así se justifica en el presente informe, siempre podrá decirse que alguien queda fuera del sistema, ningún sistema de protección

social llega al 100% de cobertura, pero no parece riguroso hacer afirmaciones sin datos en una situación de emergencia.

Se han ido adaptando los equipos a las demandas de atención y se ha dado respuesta con prioridad a lo solicitado por personas y entidades, desconociendo qué personas o entidades han podido ser las que se han dirigido a esa institución sin transmitirlo con antelación a este Ayuntamiento de Zaragoza, que hubiera destinado, sin duda, los recursos necesarios para solventar esas carencias en servicios declarados esenciales.

RESPECTO DE LAS SUGERENCIAS FORMULADAS cabe realizar las siguientes consideraciones:

Respecto a la PRIMERA de las sugerencias formuladas, "se potencien las medidas y recursos necesarios para garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, cumpliendo con su cometido de servicio esencial que debe seguir atendiendo a las personas vulnerables."

Se ha continuado aumentando los medios para el teletrabajo con equipos informáticos y teléfonos móviles y compatibilizando esta prestación con la apertura de más centros con dobles turnos en cada uno de ellos.

Se han suscrito todos los contratos de emergencia que han resultado necesarios.

Se ha profundizado en esta actuación en diferentes ámbitos, pudiéndose destacar personas mayores, infancia y familia de acuerdo con lo detallado en el Plan de Emergencia Social de Zaragoza.

Se está realizando un especial esfuerzo en la atención a colectivos vulnerables introduciendo nuevas prestaciones que resultan necesarias en la situación actual e incrementando notablemente el número de usuarios que se benefician de las mismas.

De lo anteriormente acreditado se deduce que están establecidas las medidas y recursos necesarios para garantizar el funcionamiento de los centros municipales de servicios sociales, cumpliendo con su cometido esencial y contando con todo su personal como dispone la sugerencia primera de esa Institución.

Respecto a la SEGUNDA de las sugerencias formuladas, "se continúen adoptando las medidas necesarias para conseguir la tramitación de las ayudas de urgencia, pero también las prestaciones estables que tienen carácter esencial" cabe señalar lo siguiente:

A) Por lo que se refiere a las Ayudas de Urgencia,

la comparativa de las ayudas de urgencia tramitadas en el periodo desde el 16 de marzo al 29 de abril en 2019 y 2020 lo acredita fehacientemente:

16 marzo a 29 abril	solicitudes	Concesiones	Importe	Importe medio
2019	2.869	2.683	612.005	213,69
2020	8.958	8.788	2.058.085	229,75
% incremento	212,23%	227,54%	235,73%	7,51%

No se van a generar restricciones en las Ayudas de urgente necesidad, se ha eliminado el requisito de empadronamiento para tener derecho a la misma.

B) En referencia al IAI y Ayudas de Integración Familiar, puede indicarse que, en coordinación con el IASS, se han buscado alternativas excepcionales para la gestión de estas prestaciones, en los últimos días se ha conseguido rediseñar el procedimiento para posibilitar el trámite de nuevas solicitudes.

Ya se han tramitado los casos que habían realizado su solicitud en la red de CMSS durante la semana anterior a la declaración del Estado de Alarma.

A partir de la semana que viene se gestionarán en los CMSS las solicitudes adaptándose a esa forma de trabajo eliminando los requisitos de firma del usuario entre otros.

Los datos de resultados de ayudas de urgencia concedidas y de modificación de procedimientos descritos en relación al IAI, acreditan que están adoptadas las medidas necesarias que se concretan en la sugerencia segunda de esa Institución.

Respecto a la TERCERA de las sugerencias formuladas, "Se proceda a realizar los cambios normativos y organizativos que sean precisos para gestionar las ayudas de carácter básico, de forma inmediata" cabe señalar que:

La necesidad de afrontar un cambio organizativo para adaptar el funcionamiento de los servicios sociales comunitarios al Estado de alarma hizo que se tomara la decisión de establecer una línea telefónica para todo su sistema de atención suscribiendo un contrato de emergencia al efecto de prestar el servicio.

En un momento de especial necesidad se trataba de poner en marcha un sistema accesible y que pudiera asumir toda la demanda que pudiera plantearse y cubrir las necesidades de todas las personas y familias que precisaran ayuda.

A tal efecto, la accesibilidad se garantiza en tres diferentes aspectos:

- **Facilidad.** Un solo número para todo el sistema y todas las prestaciones y servicios.
- **Gratuidad.** No hay coste alguno para las personas que precisen de atención.
- **Disponibilidad.** Abierto las 24 horas 7 días a la semana. Durante el horario de apertura de los CMSS se canalizan las llamadas para su atención inmediata. Durante el resto del tiempo de atención se recogen las solicitudes de atención que se comunican a los centros para su atención a la mayor brevedad posible.

Durante los días de funcionamiento de esta línea se ha procedido a realizar dos ampliaciones del número de personas que realizan diariamente su atención para evitar situaciones de aglomeración en la recepción de llamadas incrementando la dotación de efectivos. Actualmente en las horas de mayor actividad hay 15 personas dedicadas a la atención de esta línea. Va a mantenerse la disponibilidad de este servicio al haber constatado la eficacia del mismo.

Por último, es preciso señalar que desde el primer día de funcionamiento de esta línea el personal dedicado a su atención cuenta con herramientas de cribado facilitadas por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

Se ha justificado que la organización establecida permite gestionar las ayudas de carácter básico de forma inmediata contenido de la tercera sugerencia de esa Institución.

Respecto a la CUARTA de las sugerencias formuladas, "Se siga potenciando y liderando desde el Ayuntamiento de Zaragoza la colaboración y sinergias entre lo público, lo privado y lo comunitario; así como las redes de apoyo y ayuda mutua en los barrios de Zaragoza" señalar que:

Con el fin de prever y prevenir, desde los primeros días, se coordinaron los servicios sociales con IASS, con salud pública del Gobierno de Aragón y el servicio de prevención y salud del propio Ayuntamiento, se realizaron protocolos de actuación en caso de contagios y se formó a los trabajadores de albergue y casa Amparo.

Igualmente se ha mantenido una coordinación continuada con las entidades de la red, por un lado para completar el diagnóstico con las necesidades sociales detectadas y por otro para asegurarse de las respuestas que desde cada entidad se estaban dando.

En las videoconferencias celebradas se ha agradecido al Ayuntamiento de Zaragoza la rápida respuesta que han recibido las entidades sociales a las demandas de medios o prestaciones que han solicitado al haber sido una prioridad de actuación del equipo de acción social municipal.

La colaboración va a continuar con mayor intensidad si cabe, es preciso mencionar que la cuantía de los donativos recogidos a través de la iniciativa "Vamos Zaragoza" va a ser utilizada para cubrir necesidades de la población de la ciudad de acuerdo a la normativa de ayudas de urgencia, contando con la colaboración directa de la Fundación Federico Ozanam, Cáritas Zaragoza, e YMCA.

La iniciativa "Vamos a ganar Zaragoza", ha conseguido canalizar la ayuda solidaria de 108 Entidades colaboradoras que han contribuido de maneras muy diversas y valiosas. Las aportaciones han servido de gran ayuda para 15 entidades públicas y privadas.

Por tanto se continuará potenciando y liderando desde este Ayuntamiento de Zaragoza la colaboración y sinergias entre lo público, lo privado y lo comunitario, así como las redes de apoyo y ayuda mutua en los barrios de Zaragoza, según dispone la sugerencia cuarta de esa Institución.

Respecto a la QUINTA de las sugerencias formuladas, "Se impulse en la medida de lo posible el trabajo en red, desde los CMSS, con los centros de salud y centros escolares/educativos" señalar que:

Como se ha expuesto anteriormente respecto de la sugerencia PRIMERA, en dichos ámbitos se están desarrollando actuaciones con carácter prioritario, por lo que ya se atiende a la sugerencia formulada.

Respecto a la SEXTA de las sugerencias formuladas, "Se continúe reforzando la línea de atención telefónica de tal forma que no haya demora en la atención, así como realizar una mayor difusión entre los usuarios habituales" decir que:

Desde la segunda semana de pandemia la línea 900 está muy bien dimensionada, no hay colapsos telefónicos, si alguna llamada no puede ser atendida actúa el protocolo de rellamada.

Desde el 17 de marzo, fecha de puesta en marcha de esta forma de acceso unificado a los servicios sociales comunitarios, hasta el 5 de abril se han recibido un total de 47.887 llamadas.

Los principales motivos que les han llevado para contactar con la Línea 900 han sido principalmente la solicitud de ayudas económicas para la provisión de alimentos, suponiendo el 80% de las llamadas, el 10% ha sido por otros motivos (información sobre Zaragoza Ayuda, solicitud y renovación de prestaciones económicas, Servicio de ayuda a domicilio, Servicio de comida a domicilio... etc.) y por último otro 10% de las personas han contactado para solicitar o cambiar cita en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Se reitera lo ya expuesto en la sugerencia TERCERA, respecto al incremento de medios con que se ha dotado a este servicio de atención telefónica para evitar los posibles colapsos que pudieran tener lugar.

Por tanto la sugerencia SEXTA de las formuladas por esa Institución ya se había atendido con anterioridad a la misma.

Y finalmente Respecto a la SEPTIMA de las sugerencias formuladas, "Se implementen los instrumentos de trabajo para que aquellos ciudadanos que carecen de los mecanismos técnicos o de conocimiento necesarios para acceder a los sistemas de protección social municipales, sin

tener que acudir presencialmente a los CMSS, no se vean excluidos en la actual situación excepcional de las ayudas y apoyos que les resultan más que nunca necesarios

Los equipos han actuado proactivamente con los colectivos más vulnerables para evitar la exclusión social por tanto **la sugerencia SEPTIMA ha sido atendida**

A modo de **Conclusiones** puede informarse lo siguiente:

El documento técnico de recomendación de actuación de los Servicios Sociales emitido por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, señala que, con carácter general, las personas que viven en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables, deberían cumplir las normas de confinamiento establecidas para el resto de la ciudadanía al tiempo que se garantiza su seguridad, la cobertura de sus necesidades y la posibilidad de disponer de los servicios y prestaciones básicas.

Lo descrito en los antecedentes expuestos acredita los esfuerzos que se están realizando desde los equipos de Acción Social y otras Areas del Ayuntamiento para conciliar ambos intereses y múltiples necesidades entre las que se incluyen: preservar la salud de profesionales y usuarios, adaptar entornos de trabajo y dotar de equipos de protección individualizada.

Resulta necesario destacar la voluntariedad, profesionalidad y esfuerzo de funcionarios municipales y la colaboración con otras entidades públicas y privadas de las que se vienen recibiendo correos de agradecimiento y reconocimiento a la prestación efectiva de su función de atención y respuesta a situaciones de vulnerabilidad con carácter inmediato, no se han detectado situaciones de desatención que no hayan sido resueltas.

Se ha puesto en valor esfuerzo y solidaridad de los ciudadanos y de nuestro tejido empresarial demostrando su compromiso con los zaragozanos más vulnerables.

Se está elaborando un plan de actuaciones inmediatas para la desescalada. El punto de partida es la atención presencial a los ciudadanos en todos los CMSS, respetando las medidas sanitarias de prevención establecidas, atendiendo al máximo número de usuarios de acuerdo con su necesidad garantizando el distanciamiento prescrito.

No obstante, las dificultades y necesidades siguen y seguirán aumentando, y todas las instituciones tendremos que adaptar la organización de los servicios a las nuevas incidencias o emergencias que se demanden, atendiendo y agradeciendo todas las sugerencias que se formulen desde esa Institución.

I. C. de Zaragoza a 5 de mayo de 2020.

**EL JEFE DEL SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS**

Fdo.: Francisco Rivas Gorostiaga.

**LA JEFA DEL SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES ESPECIALIZADOS**

Fdo.: Yolanda Mañas Ballestín

LA COORDINADORA GENERAL DEL AREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

Fdo.: Pilar Tintoré Redón