

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.

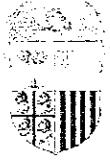
**Tercera.-** Sobre la reorganización de los centros municipales de servicios sociales, tanto de Zaragoza, como de los barrios rurales, y desde la premisa que el propio Ayuntamiento indica que han debido ajustarse a los Decretos del Gobierno de la nación en torno al aislamiento de la población y del 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 recurso 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 ARAGÓN

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.

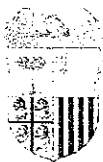
**Tercera.-** Se proceda, de no haberse producido ya, a realizar los cambios normativos y organizativos que sean precisos para gestionar las ayudas de carácter básico, de forma inmediata, flexibilizando o articulando para ello los procedimientos administrativos habituales que sea preciso, con el objeto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

