

Entidades sociales alertan sobre la brecha digital en las tramitaciones

VIENE DE LA PÁGINA 1

Parte de la dificultad para la obtención de los trámites es que telemáticamente no son claros o directamente inaccesibles para una población que, o no tiene recursos como un ordenador, o no tiene capacidad para entender los procedimientos. Como en la dramática película *Yo, Daniel Blake* —una crítica feroz del director Ken Loach sobre el funcionamiento de los servicios sociales británicos—, hay centenares de usuarios que se ven impotentes y recurren a quien pueden. Muchos piden ayuda a las entidades sociales. “Hay ya una exclusión digital tanto en recursos como en competencias con procedimientos *online* que no son sencillos. Nos llegan desesperados”, explica Lidia Solé de la Fundación Salut Alta, que se encargan de muchos trámites.

Las Entidades Catalanas de Acción Social (ECAS) denuncian que los recursos de las administraciones no están a la altura de asumir el doble o el triple de las demandas de prestaciones y subsidios a consecuencia de la pandemia. “Hay mala planificación y los circuitos no funcionan. Hay peticiones del mes de mayo del Ingreso Mínimo Vital que todavía no se han resuelto. La lentitud de todo está haciendo perder oportunidades a gente que encuentra trabajo”, desgrana Sira Vilardell, una de las directivas de ECAS que alerta de la brecha digital.

La extrema lentitud no es solo de la Administración central. Empadronarse en las oficinas municipales puede costar hasta tres meses. Las entidades subrayan que la Renta Garantizada de Ciudadanía, que tramita la Generalitat, también retrasa las citas previas hasta tres meses. El mismo plazo que hace falta ahora para iniciar un expediente de

matrimonio en el Registro Civil de Barcelona, donde están señalando juras —un trámite que se tiene que hacer para obtener la nacionalidad española— para 2021, explica Juan Pablo, un gestor que aguarda su turno para entrar en el Registro. Dos colas se forman a diario ante las puertas del edificio de Plaza de Medinaceli: los que pueden entrar sin cita previa —los menos, para inscribir nacimientos y defunciones— y la otra, con cita previa, que puede llegar a Correos. “Hasta hay peleas a veces”, se queja el guardia de seguridad de la puerta.

La percepción generalizada es que lo que depende de la Administración central funciona peor que lo que es gestionado por la Generalitat. Según el último sondeo del Centro de Estudios de Opinión, el 55,4% de los preguntados cree que la Administración pública del Estado es mala o muy mala, frente al 37,5% que opinan lo mismo cuando se pregunta sobre la catalana.

874 funcionarios

En las oficinas de la Seguridad Social o las del SEPE trabajan pocos funcionarios, algo que se puede apreciar de un vistazo cuando se consigue entrar. En las oficinas del INSS de Barcelona trabajan 874 funcionarios, según datos facilitados por esa Administración. De ellos, “la mayor parte”, según un portavoz, lo hacen de forma presencial. En cuanto a si existe algún control del rendimiento de los que teletrabajan, la misma portavoz subraya que no se imponen mínimos de tramitaciones “porque la casuística es muy variada y hay medios del control del rendimiento puesto que las herramientas de teletrabajo están monitorizadas”.



Colas delante de la comisaría de la Policía Nacional de La Verneda, en Barcelona. / CRISTÓBAL CASTRO

Proyectos urbanísticos en cuarentena

La tramitación de proyectos y de licencias de obras o visados tampoco se está escapando a la mayor lentitud de la respuesta de las administraciones. “Cuanto más pequeña es la ciudad o la localidad, la respuesta es más ágil que en las grandes, donde se nota más el parón o el cambio en la forma de teletrabajar”, explica Arcadi Viñas, secretario técnico del Colegio de Arquitectos de Cataluña. En el caso de Barcelona, los arquitectos apuntan que ahora es más difícil la interlocución directa con los técnicos. Aunque la gran mayoría de las tramitaciones se hace telemáticamente, en alguna localidad les han pedido, también, físicamente la documentación que después ha guardado cuarentena.

La Administración de la Seguridad Social reconoce que no se dan tantas citas previas como antes de la pandemia, algo que obedece a “que tienen que ser más espaciadas para evitar cualquier riesgo sanitario”.

La percepción que tienen los trabajadores de la Administración central es muy diferente. De entrada, los sindicatos mayoritarios apuntan que la mitad del personal sigue teletrabajando. Y denuncian que las disminuciones de las plantillas, que arrastran desde los últimos años, no ha hecho más que agravar la situación en la pandemia: “Hay organismos que no están preparados y no tenemos los suficientes recursos tecnológicos, pero lo más grave es que se ha retrasado la incorporación de nuevos trabajadores”, explica Neus Moreno, de CC OO. “Si hay nuevos derechos para la ciudadanía y los mismos funcionarios, está claro que se colapsa todo”, añade.

Cree también que es evidente la complejidad de muchos procedimientos telemáticos, tanto para el ciudadano que hace un trá-

mite como para el propio funcionario, y sostiene que es a la Administración a quien le corresponde solucionarlo. Además, se trata de una plantilla en gran parte con edades superiores a los 60 años: en el caso del SEPE son el 15% del personal y un 22% entre los de la Seguridad Social.

Los planes del Gobierno central de que dos millones de empleados públicos trabajen desde sus casas de forma definitiva puede complicar todavía más el panorama. Los sindicatos apuntan que los recursos materiales no son los adecuados y que las herramientas informáticas con las que han trabajado durante la pandemia son frágiles.

En el caso de la plantilla de funcionarios de la Generalitat, desde CC OO se reconocen “incidencias” para tener cita previa para el servicio de ocupación (SOC) porque algunas de las oficinas están cerradas, ya que no cumplen los requisitos de seguridad. A diferencia de los primeros meses de la pandemia, con un 75% de la plantilla teletrabajando, ahora apuntan que es un tercio.

La FAVB urge a atender a la nueva pobreza de Barcelona

Las asociaciones vecinales dicen estar “desbordadas” en los barrios

EL PAÍS, Barcelona

La Federación de Asociaciones Vecinales de Barcelona (FAVB) presionará a las administraciones para atender la nueva pobreza y para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos. Así lo acordaron ayer las 32 asociaciones de vecinos de la ciudad que participaron en la asamblea general de la entidad.

La FAVB informó ayer de que la pandemia ha obligado a reorde-

nar sus prioridades de trabajo y se han marcado como objetivos principales de las organizaciones vecinales la atención de la pobreza en la ciudad y hacer lo posible para mejorar los servicios públicos.

Los representantes vecinales se mostraron especialmente preocupados por el mal funcionamiento de los servicios sociales municipales y de los centros de atención primaria (CAP), unos dispositivos

saturados desde el inicio de la pandemia por el elevado volumen de consultas y demandas que reciben por parte de la ciudadanía. Precisamente, el sindicato Metges de Catalunya anunció ayer una huelga entre los médicos de atención primaria del Instituto Catalán de la Salud para denunciar la sobrecarga asistencial.

Participar activamente en el debate sobre el uso del espacio público y el modelo organizativo

de la ciudad son otras metas que se marca la FAVB, que preside Ana Menéndez.

También quedan recogidos en el plan de trabajo de la federación de entidades vecinales otros objetivos estratégicos, como promover alternativas sociales al modelo de ciudad y hacer seguimiento de los diferentes asuntos de interés para la ciudad.

A través de un comunicado, la FAVB subrayó que la pandemia de coronavirus ha afectado de lleno al funcionamiento de las entidades vecinales, que se han visto “desbordadas en los barrios para atender emergencias sociales y se han tenido que adaptar como han podido a una realidad cambiante, con los locales cerrados y las administraciones públicas al límite”.

Más allá de aprobar las cuentas de 2019 y el presupuesto para lo que queda de 2020, la asamblea también dio luz verde a un nuevo protocolo feminista, aplicable tanto a la federación como a las entidades asociadas.

En esta línea, se acordó el cambio de denominación de la FAVB —hasta ayer se llamaba Federación de Asociaciones de Vecinos y Vecinas de Barcelona— y se aprobó la integración de la asociación vecinal Provençals Mar dentro de la federación.

Por otra parte, la asamblea también respaldó diversas resoluciones, entre ellas una sobre la “mala” atención sanitaria primaria, en favor de la erradicación del amianto en Cataluña y otra contra la cementera del paseo marítimo de la Nova Mar Bella.