



Ayuntamiento de Alicante
Excmo. Sr. Alcalde-Presidente
Pl. Ayuntamiento, 1
Alicante - 03002 (Alicante)

=====
Ref. queja núm. 2001297
=====

Asunto: Atención social en barrios vulnerables de la ciudad de Alicante

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Con carácter previo, debemos indicarle que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

No obstante, como usted sabe, el Síndic de Greuges, de conformidad con la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, reconocidos en el título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía, cuando estos se ven vulnerados por una actuación de la Administración Pública Valenciana. La supervisión de la actividad de las administraciones públicas se mantiene, incluso, ante la declaración del estado de alarma pues resulta indispensable tanto para la protección del interés general como para la supervisión del funcionamiento básico de los servicios públicos.

Ante la necesidad de intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía, y 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.

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.

1. Relato de la tramitación de la queja

En el Síndic de Greuges se ha tenido conocimiento, por informaciones aparecidas en prensa escrita y redes sociales, de las extremas dificultades por las que están pasando personas que residen en barrios de la zona norte de Alicante (Virgen del Remedio, Juan XXIII, Colonia Requena, Barrio del Carmen, etc.).

Conforme a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en fecha 12/05/2020 se procedió a la apertura de la presente queja de oficio, iniciándose la correspondiente investigación sumaria tendente a comprobar si los actos y resoluciones de las Administraciones pudieran haber vulnerado derechos y libertades de los ciudadanos.

Las informaciones recabadas hacen públicas las acciones llevadas a cabo por movimientos solidarios que han surgido de forma espontánea ante la emergencia provocada por el Covid-19 y otras entidades del tercer sector que vienen desarrollando sus programas en los citados barrios.

Esto ha provocado que muchas personas y familias se encuentren en situaciones extremas, a las que no llegan las ayudas de la Administración. Ante estas carencias, asociaciones de vecinos, parroquias, empresas de hostelería, entidades del tercer sector, etc. han unido sus esfuerzos para cubrir las necesidades básicas de sus vecinos (alimentación, higiene, apoyo económico para pago de alquiler y suministros, medicamentos, etc.).

Parece que estas iniciativas se desarrollan sin el apoyo y coordinación de la Administración pública municipal; así lo vienen denunciando representantes de colectivos sociales, ante la falta de coordinación y el bloqueo de la oficina municipal de emergencia social (OMES), lo que pudiera estar colapsando el tejido social y vecinal de la ciudad.

El Síndic es conocedor, por la información facilitada por el propio Ayuntamiento de Alicante, que tanto el Plan de Inclusión Social de la ciudad (cuya evaluación base fue presentada en diciembre de 2017) como el Plan Integral de la Zona Norte (borrador presentado en diciembre de 2019) siguen encontrándose en trámite.

No obstante, interesa al Síndic conocer si, por parte del Ayuntamiento de Alicante, se ha elaborado un plan de contingencia para atender las necesidades sociales aparecidas o intensificadas como consecuencia del Covid-19. En todo caso interesa conocer las medidas que viene adoptando el Ayuntamiento de Alicante para atender las necesidades emergentes aparecidas o intensificadas como consecuencia del Covid-19, con especial referencia a los barrios especialmente vulnerables de la ciudad (zona norte, zona del cementerio...).

2. Antecedentes e información recabada

La información recabada en el trámite de la presente queja, se ha obtenido del informe solicitado al Ayuntamiento de Alicante y de la información recabada, desde el Síndic de Greuges, por escrito o a partir de llamadas telefónicas mantenidas con entidades del tercer sector e iniciativas sociales que han actuado, y siguen actuando, para atender las necesidades básicas de personas y familias que se han visto afectadas por el Covid-19.

2.1 Información recabada del Ayuntamiento de Alicante

En fecha 12/05/2020, se solicitó al Ayuntamiento de Alicante la remisión de un informe que diera respuesta a una serie de cuestiones, planteadas por el Síndic de Greuges, y consideradas necesarias para la resolución de la presente queja de oficio.

En fecha 27 /05/2020 tiene entrada el informe emitido por el Ayuntamiento, de cuyo contenido extraemos los siguientes datos (se adjunta informe completo como anexo a la presente resolución):

INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL SÍNDIC	INFORME DEL AYUNTAMIENTO
INFORMACIÓN PREVIA APORTADA POR EL AYUNTAMIENTO	<p>Se aportan, por parte del Ayuntamiento, datos de la situación de pobreza y exclusión, así como de prestaciones sociales tramitadas, antes del Covid-19. Basada en informe FOESSA Y AROPE 2019.</p> <p>El Ayuntamiento refiere tres dificultades a los que intentaba dar respuesta, en el inicio de la crisis sanitaria provocada por el Covid- 19:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recortes de personal, derivado de la crisis de 2008-2011, que van recuperando muy lentamente y de forma inestable (contratación y finalización de contrato a 31 de diciembre), con subvenciones nominativas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. - Necesidad de adecuar la estructura administrativa de la Concejalía, debido a la asunción de nuevas competencias impropias y a la nueva realidad social. - Adaptación administrativa y de procesos de intervención para dar respuesta a las demandas de la nueva normativa (no sólo servicios sociales, también vivienda, sanidad). <p>PLAN DE INCLUSIÓN DE LA CIUDAD DE ALICANTE:</p> <p>Se encuentra en fase avanzada de elaboración por parte de la Concejalía de Coordinación de Proyectos. El borrador existente incorpora las aportaciones que todas las Concejalías vienen haciendo desde 2016. La previsión es finalizarlo a lo largo de 2020. Tendrá duración prevista hasta 2030. Se detalla el proceso, estando pendiente de revisión y debate con asociaciones (entre otras). Fecha prevista de aprobación: último trimestre de 2020.</p>

<p>Medidas para continuar garantizando las prestaciones sociales (profesionales, económicas y tecnológicas) del sistema público de servicios sociales.</p>	<p>El 12 de marzo cesan las actividades de los Centros Municipales de Personas Mayores y los Centros Municipales Comunitarios.</p> <p>El 14 de marzo se declara el estado de alarma y se adoptan las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener abierto el centro para personas sin hogar y proceder a la apertura de otros dispositivos, ampliando la disponibilidad de plazas para atender a este colectivo. - Cierre del Servicio de Estancias diurnas. - Atención personalizada de población vulnerable y con menor apoyo familiar en sus domicilios. - Cierre de todas las dependencias municipales, incluidos los Centros Sociales. - Teletrabajo en puestos esenciales de los centros sociales, con dificultades de conexión. <p>Redacción de informes para la contratación de suministros de primera necesidad, determinando, como prestaciones más necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las dirigidas a cubrir necesidades básicas. - Atención a personas mayores y personas dependientes y/o con diversidad funcional. - Atención a personas sin hogar. <p>El 20 de marzo, configuración de equipos interdisciplinarios para atender solicitudes de apoyo derivadas de las urgencias provocadas por el Covid-19, desde la sede de la Concejalía.</p> <p>El volumen de emergencias recibidas hace que se pase de 1 equipo compuesto por 6 profesionales (sito en el edificio de la casa de Socorro) a 6 equipos situados en los centros sociales.</p> <p>El 30 de marzo se comienza a combinar teletrabajo y trabajo presencial.</p> <p>El Centro Social nº 4 es reforzado con 4 profesionales de otros centros sociales y 1 profesional de educación.</p>
--	--

<p>TRABAJO REALIZADO DESDE LA CONCEJALÍA DE ACCIÓN SOCIAL</p>	<p>Determinan prestaciones necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cobertura de necesidades básicas (alimentos, higiene, gas...).- Atención a personas mayores dependiente, a personas con diversidad funcional y a personas sin hogar. <p>Recursos disponibles para garantizar estas prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contrato con CRUZ ROJA (urgencia social y coordinación con otras entidades en reparto de alimentos). Cuentan con PROSANVI (Hijas de la Caridad).- Servicio de atención domiciliaria (SAD, tele asistencia, menjar a casa).- Contactos con BANCO DE ALIMENTOS: dificultades de coordinación y derivación a otras entidades. <p>Desde la Concejalía de Voluntariado se llama a las 52 entidades que se dedican al reparto de alimentos, para colaborar con ellas.</p> <p>Punto de información con la Concejalía de Educación para atender problemas derivados de las becas de comedor.</p> <p>Elaboración de documentos técnicos que han ido adaptando a la normativa que se ha ido publicando tanto desde la administración del estado, como autonómica y local.</p> <p>Selección y contratación de 80 funcionarios interinos (línea nominativa CIPI).</p> <p>Elaboración de contratos específicos para atención a emergencias.</p> <p>Continuidad de los servicios de mediación gitana en zona norte y cementerio.</p>
---	---

<p>RESULTADO DEL TRABAJO REALIZADO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA</p>	<p>1.200 llamadas a la línea 900, al 010 y al mail de Acción Social (habitualmente 400).</p> <p>Durante este periodo, se han abierto 3.674 nuevas carpetas, de las que 1.967 son personas/familias sin antecedentes en servicios sociales.</p> <p>Ayuda alimentaria: 2.896</p> <p>Derivación estable a entidades para lote de alimentos: 550</p> <p>Atención domiciliaria: 183 nuevas altas.</p> <p>En el servicio de ayuda a domicilio han causado baja temporal 138 usuarios, por temor al contagio.</p> <p>Prestaciones económicas:</p> <ul style="list-style-type: none">- 2.327 ACPE (ayudas de emergencia).- PEI COVID por importe de 1.128.201 euros. <p>Alojamiento temporal habilitado por la CIPI: 50</p> <p>Sepelios: 7</p> <p>Dispositivos de atención a personas sin hogar: 125</p> <p>Los datos aportados por fases de atención son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Periodo comprendido entre el 17 de marzo hasta el 13 de abril
--	---

Se trabaja con 4.441 carpetas, lo que supuso 1.527 carpetas más que en el mes anterior.

Ayuda alimentaria en especie (Cruz Roja, Prosanvi), vales de compra en supermercado o en metálico, apoyo a compra de medicamentos y alternativa habitacional: atención a 1.335 personas o familias.

Atención domiciliaria a 120 personas o familias.

Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal (ACPE) y priorización de expedientes de renta valenciana de inclusión: 435 personas o familias.

Personas sin hogar: Alojamiento, servicio de ducha y lavandería (a partir del 10 de abril, en coordinación con la red de entidades de personas sin hogar de Alicante).

- Periodo comprendido entre el 14 al 22 de abril

Se trabajó sobre 4.329 carpetas.

Ayuda alimentaria a través de vale de compra en supermercado o contrato de atención a urgencias sociales, apoyo a compra de medicamentos, y alternativa habitacional: se atendieron a 767 personas o familias.

Atención domiciliaria a 21 personas o familias.

Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal y prestaciones económicas de emergencia autonómicas (COVID): 503 personas o familias.

Sepelios: 4

Personas sin hogar: Centro de acogida e inserción, aislado y completo; Dispositivo Florida- Babel, 57 personas de media; dispositivos de ducha, 37 personas diarias.

Se retoma la coordinación con entidades sin ánimo de lucro para la ayuda alimentaria a través de lotes en especie; con carácter estable y coordinando un número de personas o familias a derivar por PROSANVI, Despensa solidaria y Cáritas de Los Ángeles y, con carácter puntual, con otras entidades.

- **Periodo comprendido entre el 24 de abril al 7 de mayo**

Se trabajó con 7.030 carpetas.

Ayuda alimentaria a través de vale de compra en supermercado o contrato de atención a urgencias sociales, apoyo a compra de medicamentos, y alternativa habitacional: se atendieron a 794 personas o familias.

Atención domiciliaria a 42 personas o familias.

Prestaciones económicas, ayudas de emergencia municipal y prestaciones económicas de emergencia autonómicas (Covid): 511 personas o familias.

Sepelios: 3

Se tramitó un total de 50 solicitudes para ingresos temporales en centros de acogida temporal habilitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (40 personas sin hogar; 7 con familias; 3 personas dependientes o con diversidad funcional). Las personas admitidas fueron 38 personas sin hogar, 1 familia y 2 personas dependientes.

Se ha iniciado un proceso de coordinación con el departamento de Igualdad Municipal para ayudar a la valoración y tramitación de ayudas para mujeres en intervención desde la Unidad de Violencia de Género Municipal o del centro Mujer 24 horas.

<p>Coordinador/a designado/a para el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución de 27 de marzo de 2020.</p>	<p>La dirección de la OMES recae en el jefe de servicio de acción social.</p>
<p>Población atendida como consecuencia de la pandemia (mayores, personas con diversidad funcional; o personas con problemas de salud mental; mayores y/o pluripatológicas; niños/as y adolescentes afectados por cierres de comedores escolares; personas contagiadas por Covid-19, que no pueden cumplir las normas de aislamiento en sus domicilios; personas sin hogar; personas que a raíz de la pandemia hayan perdido su fuente de ingresos económicos; personas que, a raíz del Covid-19, no hayan podido despedirse de sus seres queridos; etc.).</p>	<p>PERSONAS SIN HOGAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene en funcionamiento el centro de atención a personas sin hogar. - El 18 de marzo se pone en funcionamiento un dispositivo de emergencia para atención a personas sin hogar en el Polideportivo Florida Babel. - Centro de acogida temporal habilitado por la CIPI en albergue juvenil de la Florida. <p>Hasta el día de elaboración del presente informe, no se ha recibido ninguna demanda de apoyo psicoemocional de nadie que no haya podido realizar una despedida de un/a allegado/a como consecuencia del fallecimiento por el Covid-19.</p>

<p>Personas derivadas a atención secundaria (indicar recurso).</p>	
<p>Actuaciones prioritarias adoptadas en materia de dependencia, servicio de atención a domicilio, renta valenciana de inclusión y barrios inclusivos.</p>	<p>Con relación a la dependencia y por la excepcionalidad de no poder realizar valoraciones con visita domiciliaria, se ha avanzado en aspectos de expedientes pendientes de informe del entorno al estar ingresados en centros residenciales.</p> <p>Constan datos en el apartado “Resultado del trabajo realizado durante el estado de alarma.”</p>
<p>Medidas adoptadas para garantizar el refuerzo de los equipos PANGEA, equipos específicos de intervención con infancia y adolescencia, equipos específicos de intervención con adolescentes en conflicto con la ley; unidades de igualdad; xarxa jove; programa de igualdad e inclusión del pueblo gitano.</p>	<p>El Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (E.E.I.I.A.) ha llevado a cabo seguimiento de los casos en intervención terapéutica, así como con familias acogedoras.</p>

<p>Respecto a la Oficina Municipal de Emergencia Social (OMES):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ubicación y datos de contacto. ○ Número de estas Oficinas creadas en el término municipal de Alicante. ○ Responsables de cada una de ellas. ○ Dotación de profesionales de cada una de ellas. ○ Protocolos de organización y funcionamiento (adjuntar copia de los mismos). 	<p>El 17 de marzo se crea la Oficina Municipal de Emergencia Social (OMES).</p> <p>La Presidencia de esta Oficina ha recaído en la Concejalía de Acción Social y Familia, la dirección de la Oficina Municipal de Emergencia Social (OMES) la ostenta el Jefe de Servicio de Acción Social.</p> <p>18 personas atienden (call center) incidencias en horario de 8h a 20h de lunes a viernes.</p> <p>Recepción de incidencias provenientes de los distintos canales, reparto por los centros sociales, coordinación con el resto de concejalías, coordinación con entidades sociales, distribución de material de prevención de los funcionarios, actuaciones de atención a las demandas de los grupos políticos del consistorio.</p>
---	--

<p>Planificación de la atención social en la ciudad de Alicante ante el estado de alarma decretado a consecuencia del Covid-19 (Plan de contingencia) con especial referencia a la referida a los barrios inclusivos (especialmente vulnerables, como los referidos en la presente queja) respecto de la coordinación mantenida con entidades públicas y privadas que atienden las necesidades del barrio. Indicar, por cada uno de los barrios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Centro Social de referencia. ○ Oficina Municipal de Emergencia Social de referencia. 	<p>La relación con entidades sin ánimo de lucro ha fluctuado a lo largo del tiempo debido a la intensidad de las demandas que llegaban y la prioridad de organización y disponibilidad de prestaciones para dar respuesta a las incidencias que la ciudadanía hacía llegar.</p> <p>Dan prioridad a la coordinación con entidades con las que ya venían trabajando: CRUZ ROJA, HIJAS DE LA CARIDAD, REAPSHA, DESPENSA SOLIDARIA.</p> <p>Algunas entidades como Secretariado Gitano, FAGA, Arakerando, remitían listado de personas con necesidades sociales y el Ayuntamiento devolvía información con la atención prestada.</p> <p>En el Centro Social n.º 7, se hizo una labor de prospección y coordinación con entidades e iniciativas sociales.</p> <p>El proceso progresivo de desconfinamiento va a comportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración de incidencias resueltas por Covid-19. - Proceso de incorporación paulatina de los profesionales a los centros sociales. - Sistema de cita previa para atención presencial. - Abordaje del actual procedimiento para la solicitud de distintas prestaciones del catálogo del servicio público de servicios sociales. <p>ELABORAR UN PLAN DE CONTINGENCIA PARA POSIBLES CRISIS FUTURAS</p> <p>BARRIOS VULNERABLES:</p> <p>Zona Norte: Centro Social Comunitario Gastón Castelló (C.S.4).</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> ○ Entidades públicas y privadas que actúan en cada uno de los barrios. ○ Sistema de coordinación entre los servicios sociales municipales y las entidades públicas y privadas, de cada barrio. ○ Solicitudes recibidas en el Ayuntamiento y presentadas por 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. 	<p>Cementerio: Centro Social Comunitario Felicidad Sánchez (C.S.3).</p> <p>Carolinas Bajas: Centro Social Comunitario Garbinet (C.S.7).</p> <p>Medidas de discriminación positiva tanto en personal como en prestaciones.</p> <p>Se ha mantenido coordinación con entidades con las que previamente venían trabajando: Hijas de la Caridad, Despensa solidaria, Cáritas del barrio de los Ángeles, Red para la atención a personas sin hogar de Alicante (REAPSHA), Federación de Asociaciones Gitanas, Arakerando.</p> <p>Coordinación con tejido vecinal y social del barrio de Carolinas Bajas, a través de la EDUSSI (estrategia de desarrollo urbano sostenible integrado).</p> <p>A través de Concejalía de Inmigración, Cooperación y Voluntariado (integrada en la OMES), a través de la plataforma Juntos Alicante, se han establecido 26 puntos de distribución de alimentos, a lo largo de la ciudad, en coordinación con el Banco de Alimentos y Protección Civil.</p>
---	--

Cualquier otra información que considere oportuna para la mejor provisión de la queja.

ANEXOS DE DOCUMENTOS ELABORADOS:

- Ficha de recogida de demandas en la atención telefónica _____ p. 19-20
- Necesidades sociales en situación de pandemia a atender a través de prestación de servicios ____ p. 21-25
- Organización de equipos en sede de Concejalía y centros sociales _____ p. 26-27
- Ajuste de los servicios del Centro de Acogida e inserción para personas sin hogar (CAI) durante el Covid-19 _____ p. 28-33
- Necesidades sociales en situación de pandemia a atender a través de prestación de servicios ____ p. 38-38
- Procedimiento para la atención a necesidades sociales en situación de pandemia a través de prestaciones de servicios _____ p. 39-44
- Guía de actuación crisis socio sanitaria Covid-19 _____ p. 45-48
- Procedimiento de ayudas económicas ACPE y PEI Covid-19 _____ p. 49-55

OTROS INFORMES APORTADOS POR EL AYUNTAMIENTO

1. Decreto de creación de la OMES.
2. Rendición de cuentas sobre la actuación de la Concejalía de Igualdad durante el periodo de confinamiento tras la declaración del estado de alarma por crisis sanitaria Covid-19.

2.2 Información recabada de entidades del tercer sector y otras iniciativas sociales.

Durante el trámite de la queja se ha recabado información de entidades e iniciativas sociales ya constituidas o aparecidas para dar respuesta a las necesidades generadas por el Covid-19.

La información obtenida se ha recabado a partir de entrevistas telefónicas con representantes de esas entidades y/o de la respuesta al cuestionario elaborado desde el Síndic de Greuges.

Las informaciones recabadas proceden de entidades como Cáritas, Cruz Roja, Nazaret, Asociación de Vecinos de Virgen del Remedio, Asociación de Vecinos de Colonia Requena, Asociación de Vecinos de Juan XXIII, Banco de Cuidados de Alicante (que forma parte de un movimiento social compuesto por más de 20 iniciativas y entidades).

Destacamos a continuación la información más destacable, aportada por las citadas entidades e iniciativas:

2.2.1 Cáritas (Respuesta a cuestionario)

1. ¿QUÉ NECESIDADES DETECTÁIS EN LAS PERSONAS/FAMILIAS QUE ESTÁIS ATENDIENDO?

(ALIMENTACIÓN (adultos/niños), PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL, MATERIAL PARA PROTECCIÓN COVID-19 (mascarillas, guantes, hidrogel, ...), ROPA, ASESORAMIENTO SOCIAL, ASESORAMIENTO LABORAL, APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO...

- Alimentación para adultos y niños
- Productos de higiene y limpieza
- Apoyo para el pago de alquiler y suministros
- Medicamentos
- Productos infantiles (pañales, ropa)
- Asesoramiento social y laboral
- Necesidad de escucha y apoyo psicológico

2. ¿QUÉ TIPO DE NECESIDADES ESTÁIS CUBRIENDO?

(ALIMENTACIÓN (adultos/niños), PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL, MATERIAL PARA PROTECCIÓN COVID-19 (mascarillas, guantes, hidrogel, ...), ROPA, ASESORAMIENTO SOCIAL, ASESORAMIENTO LABORAL, ASESORAMIENTO LABORAL, APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

- Alimentación para adultos y niños
- Medicamentos con receta
- Gafas
- Facturas de agua
- Asesoramiento social y laboral
- Escucha activa

Durante las peores semanas las ayudas se han dado bien en especie o bien a través de transferencias directas a números de cuentas de las familias. El gasto directo sólo en transferencias supera los 250.000 euros para la ciudad de Alicante.

3. ¿OTRAS ENTIDADES, MOVIMIENTOS VENCINALES U OTRAS INICIATIVAS SOCIALES, QUE CONOZCAS, ESTÁN ACTUANDO EN EL MISMO BARRIO? PODRÍAS FACILITARNOS CONTACTOS DE PERSONAS RESPONSABLES DE LAS MISMAS (siempre con su consentimiento).

- Banc de cures
- Asociaciones de vecinos

4. ¿OS COORDINAIS CON ESTAS ENTIDADES, MOVIMIENTOS O INICIATIVAS? ¿CÓMO?

- Sí, nos coordinamos para la derivación de casos.

5. ¿QUÉ TIPO DE AYUDAS, PRESTACIONES O INTERVENCIONES SOCIALES CONOCE QUE ESTÉ LLEVANDO EL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE EN EL BARRIO?

- Cobertura de necesidades básicas a través de convenio con Carrefour.

6. ¿HABEIS RECIBIDO INDICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PARA COORDINAR VUESTRAS ACTUACIONES EN EL BARRIO?

- No

7. ¿OS HABÉIS DIRIGIDO AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE PARA SOLICITAR AYUDAS PÚBLICAS PARA PERSONAS Y FAMILIAS NECESITADAS DEL BARRIO? ¿Y PARA COORDINARSE CON SERVICIOS PÚBLICOS (CENTROS SOCIALES, EQUIPOS DE INTERVENCIÓN...)? ¿QUÉ RESPUESTA HABÉIS RECIBIDO?

- Sí, pero nos han dicho que están desbordados. Que la única coordinación posible sería que ellos nos derivasen a personas para que nosotros les diésemos alimentos y en estos casos, no duplicar ayudas.

- Ha comenzado una coordinación eficaz desde la semana del 18/5/2020 con el centro social N°4. Cada semana nos pasa 20 casos valorados por ella pero que el ayuntamiento no puede hacer frente por diversas causas como no tener papeles. Nosotros los incorporamos a nuestra base de datos. Se les da alimentos cada 15 días. Nosotros le enviamos cada semana casos para que los coteje y sepamos si están recibiendo ayuda del ayuntamiento o de otras entidades. No nos pueden dar información pormenorizada por protección de datos pero sí que nos pueden decir si están reviviendo ayudas o no. Las parroquias de san Agustín, san Pablo, la Visitación y Los Ángeles también se coordinan con el CS Isla de Cuba, que derivan casos para una ayuda puntual. Esta coordinación es desde hace un mes más o menos.

8. QUÉ TIPO DE AYUDAS, PRESTACIONES O INTERVENCIONES SOCIALES CONOCES QUE ESTÉN LLEVANDO A CABO OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL BARRIO (POR EJEMPLO, DIPUTACIÓN DE ALICANTE).

9. QUÉ TIPO DE ACTUACIONES CREES QUE DEBE REALIZAR EL AYUNTAMIENTO PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS/FAMILIAS DEL BARRIO.

- Reducir la espera para ser atendidos en los Centros Sociales.
- Conceder ayudas de emergencia para cubrir necesidades básicas.
- Establecer un sistema de ayuda para personas sin empadronar y personas sin cobertura legal.

10. CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE CONSIDERES DE INTERÉS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y FAMILIAS DEL BARRIO QUE NO TENGAN CUBIERTAS NECESIDADES BÁSICAS.

- Es prioritaria la coordinación del Ayuntamiento con las entidades sociales, una coordinación efectiva, un diálogo social. Es algo ausente en la ciudad tradicionalmente.

2.2.2 Nazaret

Actuaciones en Nazaret en gestión de ayudas a familias desde la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

En Nazaret trabajamos con grupos de población vulnerables, familias, niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo, pobreza y exclusión social. En esta situación de crisis se han visto afectados no solo por la incertidumbre sanitaria sino también por la inseguridad económica y desconcierto a la hora de gestionar ayudas tanto con administraciones públicas como con entidades privadas o no gubernamentales.

Ante la emergencia social desencadenada, las mayores dificultades que se han detectado son la imposibilidad de empleo, en sus distintas formas y vertientes (pues la mayoría no tiene empleo regulado sino que se dedican a recogida de chatarra, reventa...), el cierre de los comedores escolares que garantizan una comida diaria para sus hijos e hijas, no disponer de equipos informáticos ni telefonía con saldo y datos para distintas gestiones, dificultad de continuidad con tratamientos farmacológicos, contar con servicios básicos como gas, enseres varios... para los que se necesita disponer de ayuda económica y no solo de alimentos.

Somos conscientes de la dificultad de prestaciones rápidas y ágiles para familias con menores en situaciones de riesgo y emergencia social y por ello hemos invertido nuestro esfuerzo en intentar garantizar la satisfacción de sus necesidades básicas.

Desde Nazaret se ha gestionado la solicitud de ayudas de alimentación y otras prestaciones tanto con la administración pública, en este caso con el Ayuntamiento de Alicante como con otras organizaciones no gubernamentales que han desempeñado un papel muy valioso para dar una respuesta comunitaria, proporcionando atención, ayuda y apoyo a las familias.

Describimos a continuación las distintas actuaciones que se han llevado a cabo, dificultades que se han generado y aspectos positivos en cada una de ellas.

BONOS DE COMEDOR ESCOLAR

Desde la Consellería de Educación y para todos los alumnos beneficiarios de beca de comedor se gestionan unos bonos de comedor por un importe de 60 euros cada 15 días lectivos canjeables en Supermercados Consum por alimentos y productos básicos de higiene. Estos bonos llegan a las familias vía mensaje de móvil y con esa referencia y los datos del solicitante de la beca pueden hacer el canje en el supermercado. Las dificultades que nos hemos encontrado son las siguientes:

- .- Actualización de todos los números de teléfono en la plataforma de educación ITACA. Nuestras familias cambian muy rápidamente de número de teléfono por diversas razones.

.- Muchas incidencias en la llegada de los primeros bonos. No llegaban todos, no se veía claro en el mensaje a quien correspondía el bono...

.- Muchas familias han tenido dificultades a la hora de entender el SMS, introducir los datos que se pedían... por el alto nivel de analfabetismo. Se ha requerido la ayuda constante del profesorado.

.- Los teléfonos no pueden ser de prepago pues no les llega el mensaje.

.- El titular del bono en muchos casos estaba en situación de privación de libertad, o hay parejas que no tienen convivencia y en otros casos los menores residen con familia extensa sin regularizar y era necesario la presentación de DNI del titular para el canje.

.- No todos nuestros alumnos tienen beca de comedor (en muchos casos cuando reciben una ayuda desconocen que están obligados a realizar la declaración de la renta anual)

.- Hemos tenido problemas que no han podido solucionarse con alumnos que se han trasladado al colegio a lo largo del curso.

Todas las incidencias se han ido comunicando a la Consellería de Educación que han solventado algunas a pesar de que quedan otras por resolver. Desde la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Alicante, a primeros de abril, también se nos demandó un listado de todo el alumnado que estaba sin el bono de comedor, sin saber en la actualidad si estos datos han sido de utilidad.

Una vez conseguido el bono, las familias lo han podido utilizar para productos de alimentación, incluido frescos e higiene básica. Este aspecto es muy positivo pues amplía la posibilidad de distintos productos en la cesta de la compra.

Un aspecto menos positivo a resaltar es que durante los periodos vacacionales no hay bonos, solo se ajustan a días lectivos.

Continuamos con la gestión de bonos que finalizará con fecha 18 de junio de 2020.

DERIVACIÓN A CRUZ ROJA

Derivadas: 27 familias, 102 menores

Antes de esta crisis ya muchas de nuestras familias eran beneficiarias de ayuda por parte de esta entidad. Al inicio del confinamiento se gestionó la derivación de un número limitado de familias por nuestra parte dada la saturación del servicio de Cruz Roja por la alta demanda que les sobrevino desde todos los ámbitos.

A todas nuestras familias (Total de 97) se les facilitó el número de teléfono de esta organización con el fin de solicitar ser beneficiarias.

Las dificultades encontradas han sido:

.- El teléfono de contacto estaba saturado. No es una línea gratuita con lo que en los momentos de espera se les agotaba el saldo.

.- En un primer momento se les solicitaba documentación y entrevista para realizar el informe social con lo que conlleva esto de demora en la gestión. En momentos en los que no se podía salir del domicilio, algunas de nuestras familias recibieron apercibimiento policial e incluso multa.

.- Muchos días se organizaban grandes colas para solicitar la ayuda con momentos de tensión entre los demandantes.

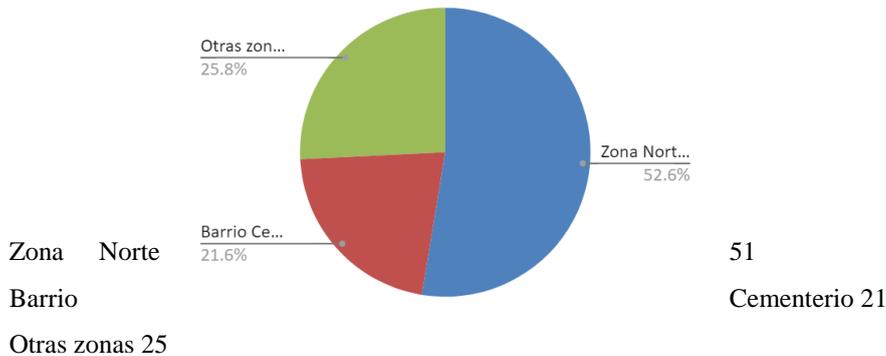
.- Cuando han recibido ayuda ha sido en una única ocasión y en algunos casos lo recibido era insuficiente.

Como aspectos positivos cabe resaltar que en los casos más delicados se les ha entregado la ayuda en el domicilio y que además de alimentos básicos se han facilitado otros productos necesarios (como pañales).

DERIVACIÓN A SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO

Facilitación de datos de 97 familias

Con el fin de facilitar la gestión del plan de emergencia social del Ayuntamiento se nos demandaron los datos de nuestras familias separados por barrios: listados de zona norte, cementerio y otros barrios.



Se facilitó a todas las familias el teléfono de Emergencia Social y se orientó en el procedimiento de gestión de la ayuda.

Las dificultades encontradas han sido las siguientes:

.- Las medidas de este plan de emergencia se implantaron tarde y quizá la primera respuesta de ayuda alimentaria básica debía de haberse coordinado con entidades con capacidad para hacerlo a mayor escala y garantías de seguridad.

.- Los Servicios Sociales municipales se han visto desbordados por la ingente demanda por parte de la población.

.- Las familias llamaban al teléfono gratuito habilitado por el Ayuntamiento, daban sus datos y recogían su demanda y quedaban a la espera de una llamada por parte de los servicios sociales municipales. La línea se encontraba colapsada en muchos momentos.

.- Las familias que no tenían intervención previa en servicios sociales la gestión se ralentizó bastante.

.- La respuesta a las solicitudes no se han llevado a cabo en su totalidad quedando muchas familias sin respuesta alguna a fecha de hoy.

.- Cuando la demanda era respondida, en un primer momento se derivaron a Cruz a Roja (produciendo la saturación del servicio y duplicidad de demanda). En un segundo momento, ofrecieron cheques canjeables en Carrefour en una única entrega y/o derivación a otras entidades repartidoras de alimentos. Al agotarse la medida de los cheques ofrecieron una ayuda económica. Todo esto se ofrece siempre y cuando no recibieran otras ayudas económicas (pensiones, renta valenciana de inclusión...).

.- Para estas gestiones era preciso realizarlo de manera telemática con las dificultades añadidas que hemos mencionado anteriormente que tienen estas familias.

.- Ante la no devolución de respuesta por parte de esta administración las familias volvían a llamar y se les contestaba que ante una nueva solicitud se les colocaba al final de “una lista” .

Como aspecto positivo:

.- Las familias que con anterioridad tenían intervención en Servicios Sociales se prorrogaron sus ayudas y agilizaron las nuevas demandas.

.- Las familias que tenían en trámite la solicitud de Renta valenciana u otras ayudas se ha intentado agilizar dichos trámites pero no tenemos constancia de cómo han ido.

GESTIÓN DE DONACIONES PRIVADAS

A lo largo de estos tres meses desde Nazaret se han podido gestionar, por un lado las donaciones recibidas en nuestra entidad con la finalidad de ayuda a las familias durante esta crisis y por otra parte como mediadores entre otras organizaciones y fundaciones y nuestras familias.

Para hacer llegar este dinero a las familias se tuvo que solicitar a cada una de ellas un número de cuenta y una autorización firmada para el uso de estos datos. Las dificultades que nos hemos encontrado en esta tarea han sido las siguientes:

.- No todas las familias disponen de cuenta bancaria. Han tenido que ofrecer la cuenta de algún familiar de confianza.

.- Muchas cuentas estaban pendientes de cobro de gastos de mantenimiento, descubiertos que automáticamente con los ingresos efectuados han sido cobrados. Esto ha generado frustración en las familias y malos entendidos.

.- El recabar las autorizaciones ha sido dificultoso por un lado porque se han tenido que trasladar al centro para la firma y en otros casos por tener que escribir el texto de autorización dado el nivel de analfabetismo.

.- Añadir las dificultades de selección de las familias conforme iban llegando las ayudas, momentos de las ayudas y distintas cuantías. A la hora de seleccionar las familias ha sido complicado coordinarse con otras entidades públicas y privadas para conocer su realidad más concreta por el nivel de saturación de trabajo de todas las entidades.

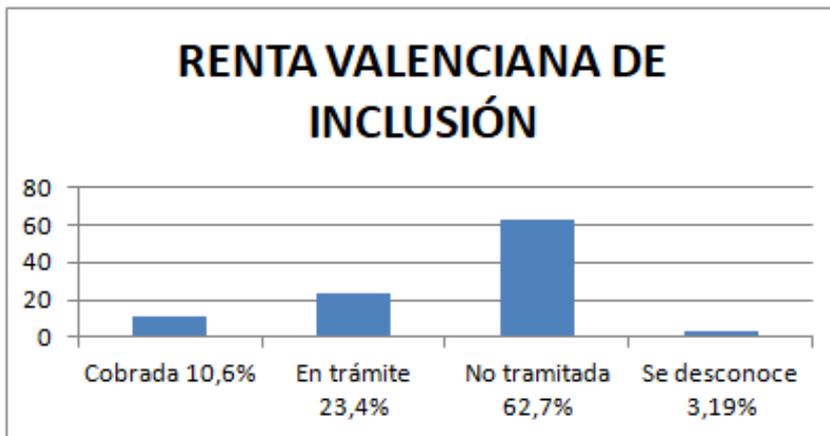
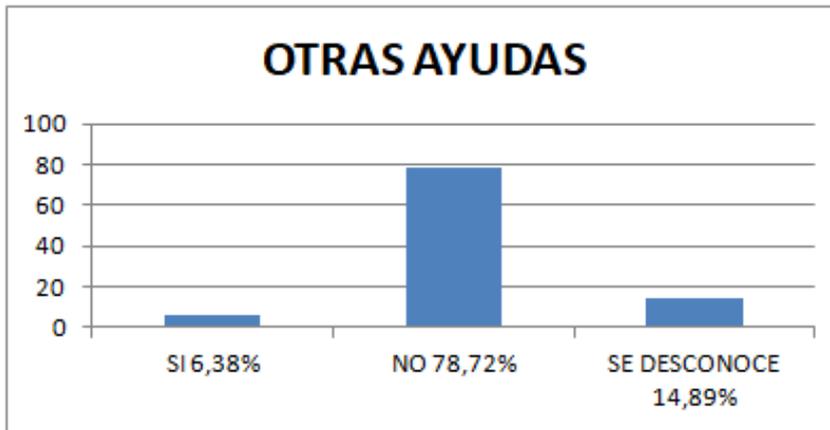
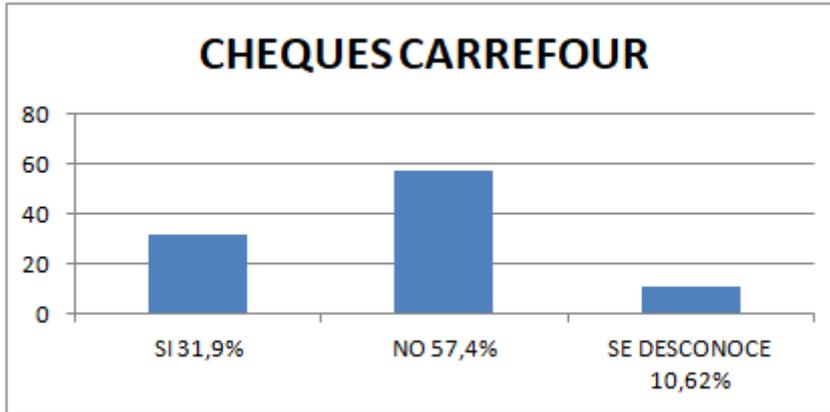
.- Otro aspecto a resaltar es que en un determinado momento las familias no tienen claro qué y de quien han percibido las ayudas

Lo positivo de esta gestión ha sido la inyección de liquidez económica en este momento de crisis que les ha permitido afrontar gastos que no son solo de alimentos básicos y que resultan igualmente necesarios.

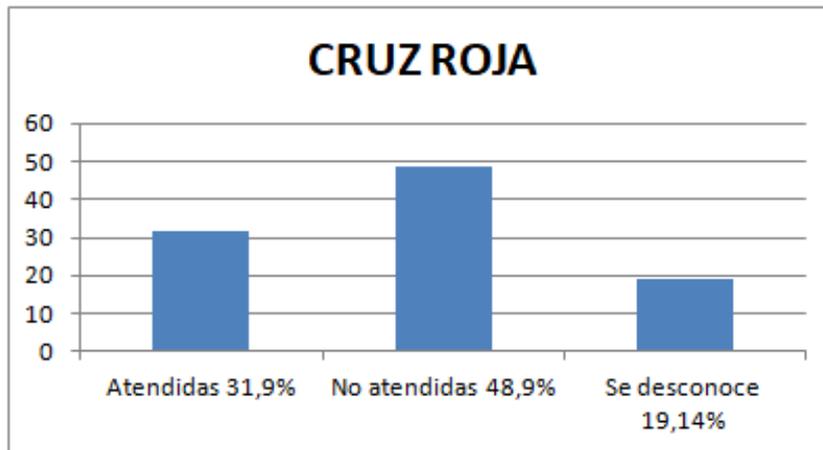
INFORME DE AYUDAS RECIBIDAS POR LAS FAMILIAS DE NAZARET

Se ha elaborado un breve cuestionario vía telefónica a un total de **94 familias** que nos permite conocer la respuesta que han tenido a las necesidades detectadas desde distintas entidades.

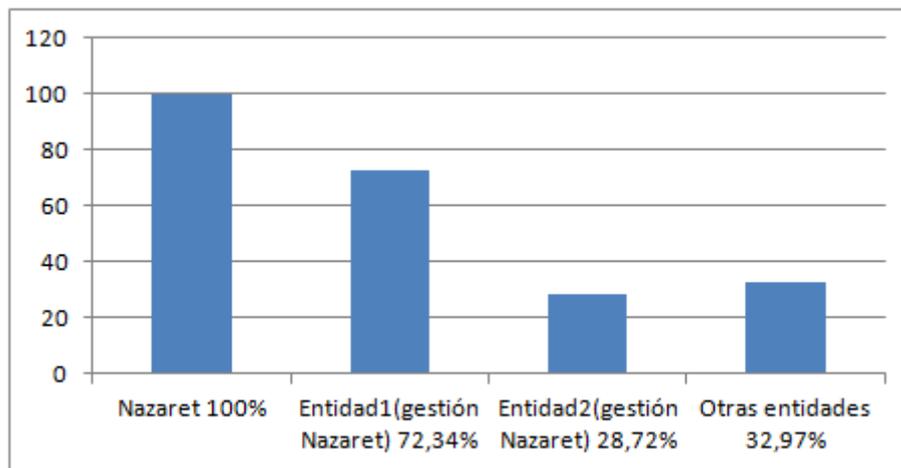
Desde el Ayuntamiento de Alicante



Desde Cruz Roja



De Nazaret, entidades gestionadas desde Nazaret y otras entidades (Cáritas, Secretariado gitano, Faga, Parroquias y Asociaciones de barrio)



2.2.3 Asociación de vecinos de Virgen del Remedio

- Para el reparto, recibe alimentos a través de Cáritas y donaciones particulares.
- Se han ofrecido al Ayuntamiento, pero no han tenido noticia. Les indican que “si les hacen falta ya les llamarán”.
- Sirven menús gracias a Alicante Gastronómica.
- Reparten también productos de higiene personal y limpieza.
- El Ayuntamiento ha atendido a personas que ya estaban dentro del sistema, pero a ellos les llegan personas que nunca se habían dirigido a Servicios Sociales.

- En Cáritas (coordinado por el párroco de Casa Larga), han pasado de atender 300 personas a 900 personas.
- Muchas de ellas tienen solicitada la renta valenciana, pero no han obtenido respuesta, algunas desde hace más de 1 año.
- Les llegan muchas personas que tenían concedidas becas de comedor para sus hijos, pero en porcentajes inferiores al 100%. Sólo pagan las concedidas al 100%.
- Cotejan duplicidades entre parroquias, pero no más allá. No con servicios sociales, no les han solicitado los datos, ni hay posibilidad de cruce.
- Han solicitado al Ayuntamiento locales para almacenamiento y reparto de productos, sin obtener respuesta.
- La Junta de Distrito n.º 2 y asociaciones de vecinos pidieron que abrieran el centro social Gastón Castelló, pero sólo obtuvieron la llamada por respuesta.
- Han pedido, al Ayuntamiento, un centro social pequeño en Colonia Requena, pero no han tenido respuesta.
- Los alimentos se guardan en el local de la asociación de vecinos, en una casa que cedieron a la parroquia o en el bar propiedad del presidente de la A.VV. Colonia Requena. Se reparten en la parroquia.
- La falta de personal y contratación demorada de trabajadores por parte del Ayuntamiento está en la base del colapso, que ya existía previo al Covid-19.
- Imposibilidad de contacto con servicios sociales, ni fin de semana, ni vacaciones de semana santa.

2.2.4 Asociación de vecinos de Colonia Requena

- El bar propiedad del presidente de la Asociación de vecinos, lo tiene repleto de comida. Vienen personas a recoger alimentos. Hace una relación, pero tiene importantes dificultades de control.
- Tienen un camión repleto de alimentos que no pueden descargar en el bar. Han pedido al Ayuntamiento que les abra el centro Social Pedro Goitia, pero les ofrecen los locales de colegio Gloria Fuertes. Para ellos es un problema tener que desplazarse hasta ese centro. No entienden por qué no se les deja el local del centro social que está cerrado.
- En una memoria hecha junto con el párroco han atendido más de 6.000 personas.
- 300/400 bolsas al día.
- 120 comidas al día.

- El protocolo del Ayuntamiento es inexistente. La concejala no ha llamado ni por teléfono.
- Centro Social Gastón Castelló está cerrado. Lllaman para pedir la prestación y no les cogen el teléfono.
- Han pedido reunión con la Concejalía y no contestan. Querían que, les informaran de las personas que tienen abierta ficha social en el Ayto. para poder facilitarles ayuda. No han obtenido respuesta.
- Los profesores han hecho un banco de alimentos, para que se distribuyan entre las familias.
- Desde la Asociación de vecinos y desde la parroquia mandaron, al Ayuntamiento, una lista de personas que tienen ficha abierta en el centro social. Pretendían, de esta forma poder llegar al mayor número de personas posible. No han tenido respuesta.
- Desde el centro social de Juan XXIII (que parece que es el único que está abierto) les remiten a las personas para que las atiendan porque las ayudas municipales tardan en llegar.
- Es necesario que se haga un censo de las personas que residen allí. Muchas han ocupado las viviendas y el deterioro del barrio es progresivo y muy evidente.
- Las condiciones higiénico sanitarias de muchos de los edificios van a hacer imposible el cumplimiento de las mínimas pautas que se marquen desde Sanidad para el control de la pandemia.

2.2.5 Parroquia Ntra. Sra. de los Desamparados Asociación de Vecinos Colonia Requena

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

Breve explicación del programa, horarios de intervención.

La crisis del Covid-19 ha provocado una situación de emergencia social, abocando a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad alicantina, a un estado de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenida e inesperada.

Este proyecto pretende dar una respuesta solidaria al “zarpazo económico” que la crisis del coronavirus ha generado en los barrios de la zona Norte de Alicante.

En un primer momento, el proyecto surge como respuesta a una llamada apurada por la escasez de recursos económicos y de primera necesidad en la que se encontraba un grupo de familias filipinas ante el reciente estado de alarma decretado en el país, y que ponía en evidencia una necesidad real de movilización a la solidaridad vecinal.

La iniciativa se puso en marcha en abril de 2020, ante la situación de crisis del coronavirus, que ha dejado fuera del mercado laboral a cientos de miles de ciudadanos. En principio se estipula que esta ayuda de emergencia será temporal, hasta que se decrete el cese del estado de alarma y las personas puedan volver a desempeñar sus puestos de trabajo o sus actividades en el sector de la economía sumergida, con las que muchas personas de estos barrios consiguen salir a flote a diario.

Por ello, las acciones se han centrado en dar cobertura a las necesidades esenciales: alimentos, aseo personal y limpieza.

El reparto de productos de primera necesidad tiene lugar en las instalaciones parroquiales por el equipo coordinador, compuesto por el Párroco, el presidente de la Asociación de Vecinos y voluntarios de distintas nacionalidades, residentes en estos barrios.

Los beneficiarios son familias españolas e inmigrantes residentes en los barrios de Colonia Requena, Juan XXIII (2º sector) y Virgen del Remedio (Plaza de Oran), que tras la crisis del coronavirus se han quedado sin recursos económicos para adquirir productos de primera necesidad. Estos barrios son los que están circunscritos a la Parroquia Ntra. Sra. De los Desamparados de Colonia Requena.

En un primer momento se atendió a unos 60 vecinos filipinos que llevan afincados durante varias décadas en el barrio de Colonia Requena. A ellos, en pocos días se han sumado cientos de vecinos de otros países de origen (Marruecos, Argelia, Perú, Colombia, Ecuador, Senegal, Nigeria, Guinea Ecuatorial y Camerún) que se encontraban también en situación de necesidad.

Es importante destacar que un número importante de niños con becas de comedor escolar se encuentran confinados en casa, lo que hace mucho más difícil la obtención de recursos esenciales, sin que se produzcan ingresos económicos en los hogares.

Otro colectivo de personas con carencias importantes, lo ocupan las personas mayores, solas, que se han quedado atrapadas en sus casas, sin posibilidad de salir a la calle para abastecerse de productos de primera necesidad. Muchas de ellas, son personas que viven solas o bien que cuentan con familiares no residentes en estos barrios.

Ante esta llamada de la ciudadanía expresando su situación de emergencia social, el Párroco junto con el Presidente de la Asociación de vecinos y miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, concretamente la Policía Nacional, y voluntariado organizado, pusieron en marcha un dispositivo de ayuda, basado principalmente en el reparto de productos de primera necesidad: alimentos, limpieza e higiene. Día a día se han ido sumando diferentes iniciativas que son organizadas y llevadas a cabo por el grupo organizador.

Parroquia Ntra. Sra. de los Desamparados Asociación de Vecinos Colonia Requena
Los tres barrios de esta acción solidaria (Juan XXIII 2º Sector, Virgen del Remedio Plaza de Orán y Colonia Requena) están emplazados en la zona Norte de Alicante, catalogados socialmente como barrios vulnerables y albergan a unas 16.000 personas.

Estos barrios se han configurado en los últimos años por la convivencia de tres grandes grupos: vecinos afincados desde los inicios del barrio, población gitana y, en los últimos años, una importante presencia de inmigrantes de diversidad de países. El nivel socioeconómico es más bien bajo y, con cierta frecuencia, marginal. En los tres grupos se dan cantidades de personas en riesgo de exclusión social. La acción se dirige a las familias más vulnerable y que esta crisis ha dejado sin ningún tipo de solvencia económica para afrontar la provisión de productos esenciales, como alimentos, limpieza y aseo personal.

1. Objetivos

Objetivo general

Proveer de productos de primera necesidad a los vecinos de los barrios insertos en la demarcación parroquial de Colonia Requena, ante la situación de emergencia social que ha suscitado la crisis económica por el Covid-19, por tratarse de población especialmente vulnerable.

Objetivos específicos

- Contactar con personas que se encuentran en una situación de necesidad real.
- Buscar recursos por medio de otras entidades como Cáritas Diocesana.
- Movilizar la obtención de recursos económicos y de iniciativa solidaria.
- Organizar a los voluntarios para gestionar la ayuda.
- Comprar y Abastecer de distintos ingredientes para la elaboración de los bocadillos y complementos, así como para la elaboración de los menús diarios.
- Organizar el envasado y el reparto de los alimentos.

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

2. Personal voluntario que ha participado en el proyecto

Personal	Número	Procedencia	Funciones
Gestores	2	Parroquia Desamparados . Presidente Asoc. Vecinos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las distintas iniciativas. • Elaboración de listado de beneficiari@s. • Organizar turnos de recogida de alimentos en la Parroquia. • Organización del voluntariado. • Compra de alimentos para elaboración de menús y bocadillos (CDT, voluntarias que hacen bocadillos en el domicilio, Jarira, ... • Reparto de alimentos a domicilio (personas mayores solas). <p>Recogida de bocadillos en los domicilios donde se preparan.</p>
Voluntarios	75	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Filipinos. • 1 Argelina Bereber. • 2 Senegal. • 1 Camerún. • 5 Guinea Ecuatorial. • 3 Marroquíes. • 3 Colombianas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y coordinación de los distintos grupos de procedencia.
		<ul style="list-style-type: none"> • 1 Perú. • 54 españolas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envasado y reparto de alimentos o productos de limpieza e higiene personal. • Elaboración de bocadillos. • Elaboración de menús diarios.
Trabajadora Social	1	<ul style="list-style-type: none"> • 	Elaboración proyecto y memoria.
TOTAL	78	<ul style="list-style-type: none"> • 	

3. Datos de los usuarios ATENDIDOS PROCEDENCIA Y NÚMERO DE FAMILIAS:

PROCEDENCIA	NÚMERO DE FAMILIAS	TOTAL PERSONAS ATENDIDAS
Filipinas	28	77
Marruecos	85	150
Argelinas bereber	16	50
Guinea Ecuatorial	13	52
Senegal	4	15
Perú	2	10
Colombia	4	21
Ecuador	2	13
Nigeria	3	7
Espanoles (Etnia gitana)	70	280
Espanoles (oriundos del barrio)	60	180
Camerun	2	7
TOTAL	289	2.482

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

4.Actividades realizadas.

4.1. Resultados esperados e indicadores de resultados

Resultado Esperados	Indicadores	TOTAL
Que las unidades familiares vean cubiertas sus necesidades básicas de alimentación, higiene y limpieza.	Nº de familias que han conseguido alimentación durante la crisis.	289
Que los Niñ@s de los barrios cubran sus necesidades alimentarias y de higiene	Nº de niños que se han beneficiado de una alimentación sana y equilibrada y han podido mantener su higiene personal	1.236
Que las personas mayores de los barrios que viven solas, vean cubiertas sus necesidades alimentarias y de higiene.	Nº de personas mayores que se han beneficiado de una alimentación sana y equilibrada y han podido mantener una higiene personal adecuada.	50
Obtener una respuesta solidaria vecinal, de iniciativa social y colaboraciones personales.	Nº de voluntarios que se han implicado en las actividades. Nº de entidades que han colaborado.	78
		15 (AA.VVColonia Requena, Volk2, CdT, Jesús-María, Ángel de la Guarda, Policía Nacional Zona Norte, 4 Puestos Lonja

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

Nº de donantes colaboradores económicamente.	Orihuela, Banco Alimentos, Cáritas Diocesana, Tienda Halal Colonia Requena, Salazones Miguel, Makro)
	11 - Volk2. -Grupo Misas Sábados. - Comunidad Jesús- María Vistahermosa. - Comunidad Jesuítas Inmaculada. - HOAC Callosa del Segura. - Donantes particulares.

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

5.Actividades

ACTIVIDADES	INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES	TOTAL
1.Elaboración de bocadillos, fruta y yogurt	<p>Nº de personas voluntarias que han elaborado bocadillos.</p> <p>Nº de bocadillos, fruta y yogurt repartidos.</p>	<p align="center">38</p> <p align="center">5.744</p>
2.Elaboración menus calientes CdT	<p>Nº de menus repartidos.</p>	<p align="center">3.780</p>
3. Elaboración de menús CdT con aportación de ingredientes de la Parroquia	<p>Nº de menus repartidos.</p>	<p align="center">1.200</p>
4. Elaboración de menus Antiguas Alumnas Jesús- María	<p>Nº de menus repartidos.</p>	<p align="center">1.050</p>
5. Recogida y reparto de productos de limpieza y aseo personal: Scouts Jesuítas y Parroquia	<p>Nº de lotes que se han repartido.</p>	<p align="center">360</p>

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

<p>6. Organización y Reparto de alimentos</p>	<p>Nº de menús calientes que se han repartido.</p> <p>Nº de bocadillos con fruta, yogurt, zumo.</p> <p>Nº de lotes de Cáritas.</p> <p>Nº de voluntarios que han participado.</p>	<p>6.030</p> <p>5.744</p> <p>520</p> <p>(1l. aceite de oliva y 1l. de aceite de girasol, 2 kg. de pasta, 1 kg. De arroz, 2 kg de legumbres, 1 kg. De azúcar, 1 kg. de harina, 2 l. de lejía y 6 l. de leche.</p> <p>10</p>
<p>7. Recogida de alimentos de Mercadona y Consum por parte de la Policía Nacional</p>	<p>Nº de productos.</p>	<p>-1.050 barra de pan y productos de bollería.</p> <p>-70 bolsas de 5 kg. De naranjas.</p> <p>-98 bandejas de carne.</p> <p>-140 ensaladas preparadas.</p> <p>-350 yogures.</p>

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

6.Resultados obtenidos.

✓ Se han atendido a **289** Unidades familiares que conforman **2.482** personas, de las cuales **1.236** son niñ@s y **50** personas mayores que viven solas. Todas ellas, han visto cubiertas sus necesidades básicas de alimentación, higiene y limpieza.

✓ En la elaboración de bocadillos más fruta, Yogurt y zumos han participado **38** voluntari@s y se han repartido **5.744 bocadillos y complementos**.

✓ Se han repartido **6.030 menús** por un grupo de **10 voluntari@s** de distintas nacionalidades.

✓ Se han repartido **360 lotes** de limpieza y aseo personal.

✓ Se han repartido **550 lotes** de alimentos por parte de Cáritas Diocesana.

✓ La **Policía Nacional** de la Comisaria Norte ha colaborado en la recogida de bocadillos en los domicilios y recogida de alimentos en los supermercados Consum y Mercadona.

“Solidaridad ante el “Zarpazo Económico” del Covid-19”

7. Presupuesto

**PRESUPUESTO DETALLADO TOTAL DEL PROYECTO DE 09 ABRIL-17
MAYO 2020**

Partida presupuestaria	Nº de unidades	Total coste de cada partida
PERSONAL		
COORDINADORES	2	0
Trabajadora Social	1	0
Voluntarios	75	0
<i>Subtotal Personal</i>	78	0
MATERIALES Y SUMINISTROS		
ALIMENTOS BOCADILLOS Y MENUS CdT		4.005,99
HALAL		1.306
PRODUCTOS DE LIMPIEZA		450,69
MATERIAL ASEO PERSONAL		
TOTAL PRESUPUESTO	5.695,00	5.762,68

8. Coordinaciones / Colaboraciones

- AA.VV Colonia Requena.
- Asociación Volk2.
- CdT.
- Comunidad Jesús-María Vistahermosa.
- Colegio Ángel de la Guarda.
- Policía Nacional (Comisaria Norte).
- 4 Puestos de la Lonja de Orihuela.
- Banco Alimentos.
- Cáritas Diocesana de Alicante.
- Tienda Halal Colonia Requena.
- Salazones Miguel de Orihuela.
- Makro.
- Voluntarios de Cáritas Parroquial.
- Voluntarios de distintas nacionalidades.
- Donantes particulares.

ANEXO Memoria RED FRATERNAL VECINAL BAR EL LORO COLONIA REQUENA complementaria al documento de *MEMORIA del «PROYECTO SOLIDARIDAD ANTE el “Zarpazo económico” del Covid-19»* ambos proyectos implementados en la ZONA NORTE de ALICANTE.

(I) Explicación del Proyecto de Apoyo Vecinal Complementario (RED FRATERNAL VECINAL BAR EL LORO COLONIA REQUENA)

La situación de emergencia social derivada de la crisis sanitaria (Covid-19) ha tenido una magnitud tan grande en la ZONA NORTE de la ciudad de Alicante que –junto con las actividades desarrolladas en el seno del proyecto *Solidaridad ante el Zarpazo Económico del Covid-19* del que se da detallada cuenta en la memoria principal, y la actuación de CARITAS– **se fue articulando desde la espontanea responsabilidad individual y la fraternidad vecinal un dispositivo de ayuda básica en torno a un pequeño punto de encuentro de la Colonia Requena: el Bar EL LORO. Es esta una iniciativa de carácter totalmente temporal (aun activa) que ha tratado de sumar a la ayuda mencionada.** Esta red complementaria nació igualmente en este barrio de la ZONA NORTE de Alicante, y estaba conformada en sus inicios –el 14 de marzo del 2020– por donantes amigos y anónimos que se pusieron en contacto con el presidente de la asociación de vecinos de Colonia Requena. El presidente de la asociación de vecinos y su esposa forman parte igualmente –junto con el párroco del vecindario– del eje de colaboración vecinal articulado en torno a la parroquia *Ntra. Señora de los Desamparados*; de ahí su gran conocimiento de las necesidades urgentes de sus convecinos, como también que familias del barrio, ante la emergencia, acudieran a ellos en busca de ayuda.

Al igual que sucede con el colectivo beneficiario de la red de ayuda al que se refiere la memoria del *Proyecto Solidaridad ante el Zarpazo Económico covid-19*, **hablamos siempre de familias que venían ganándose la vida saliendo a por su sustento diario en la denominada economía sumergida (mercadillos, chatarra, limpieza, obra); en su mayor parte familias que no cuentan con ningún tipo de ayuda de las instituciones.**

La **red de apoyo fraternal** surgida en el pequeño espacio que normalmente ocupa el negocio familiar del matrimonio formado por el presidente de la asociación de vecinos y su esposa fue creciendo al ir **incorporándose a la misma, siempre a título completamente privado**: maestras/os de colegios de la zona (conocedores igualmente de primera mano de las necesidades de los/as niños/as y de sus progenitores), amigos y conocidos de las instituciones quienes, sabedores de la implicación que el presidente de la asociación de vecinos y su esposa tienen con el fortalecimiento del tejido social del barrio y con la mejora de sus condiciones de vida, les llamaron ofreciéndose para colaborar aportando bienes de primera necesidad; también personas anónimas que, a través de Facebook y de alguna noticia en el periódico, supieron de las necesidades y de la ayuda vecinal que se estaba articulando para ayudar a salir adelante a tantas y tantas familias; a esto se sumó la ayuda llegada a través de iniciativas solidarias del ámbito de la alimentación. De tal forma, la Red Fraternal Vecinal Bar EL LORO Barrio Colonia Requena ha llegado a cubrir hasta un **total de unas 220 familias** (de forma semanal la mayoría, con una frecuencia algo menor otras, y un tercer grupo, menor, de forma puntual).

En síntesis: (a) el proyecto **Solidaridad ante el Zarpazo Económico del Covid-19**, que tiene su espacio físico en las instalaciones de la **parroquia Nuestra Señora de los Desamparados** y que es coordinado por el párroco, el presidente de la asociación de vecinos y algunos voluntarios de la asociación, (b) la actuación de **Cáritas**, y (c) la **Red de fraternidad vecinal Bar EL LORO Colonia Requena**, cuyos coordinadores principales son, de nuevo, el presidente de la asociación vecinal (Antonio Colomina Heredia) y su esposa Ana María Galiana Marcos, con espacio físico en las instalaciones del **Bar EL LORO**, situado en la calle Turquesa/esquina calle Perla s/n del barrio de la Colonia Requena **constituyen la red que atiende las necesidades básicas de alimento, higiene y limpieza (también algunos servicios básicos como butano etc.) de familias de gran parte de la ZONA NORTE de Alicante desde que sobrevino la crisis humanitaria derivada del confinamiento por la crisis sanitaria hasta la fecha.**

(II) Familias beneficiarias

El paisaje humano de Colonia Requena es culturalmente tan diverso (población multicultural de orígenes diversos) como diversas son los perfiles de familias que ahí conviven (gente mayor, gente con niños/as, gente enferma). La mayoría de esas familias conformadas por una media de 4-5 miembros (nótese que algunas tienen menos y otras más, siendo muchos niños/as) comparten el afán por ayudarse los unos a los otros, muchas, desgraciadamente, comparten también una enorme precariedad económica (con las consecuencias que esto trae aparejada en otras dimensiones como son la educativa, habitacional, salud, etc.). Familias de Colonia Requena en este contexto de crisis por el covid-19 han recibido apoyo de forma secuencial complementaria de los distintos proyectos dentro de esta Red vecinal para la ZONA NORTE entre los que está la Red Fraternal Vecinal El Loro. En el local del bar EL LORO se atendía así a veces a diario, a veces semanalmente y de forma complementaria tanto a muchas familias que estaban siendo atendidas por la parroquia y también, con carácter especialmente urgente, casos de familias a las que ni Caritas ni la parroquia llegaban. Respecto de estas últimas, además de atender la situación de urgencia y su seguimiento, se ha procurado su inserción en el sistema de seguimiento de Caritas.

Las cifras de las que hablamos cuando nos referimos a las familias beneficiarias de la red de apoyo fraternal EL LORO son **aproximadamente** las siguientes:

Familias que recibían ayuda complementaria: 50 familias/semana aprox.

Familias que reciben ayuda únicamente de la red EL LORO: 15 familias/semana aprox.

Familias que han recibido ayuda puntual y luego han sido derivadas a CARITAS: 15 aprox. total (son familias con alguna situación especial)

(III) Voluntarios de la Red Fraternal Vecinal EL LORO Colonia Requena para la atención de la emergencia humanitaria en la primavera 2020 Covid-19, Alicante.

Siempre **a título privado**: maestras/os de los colegios del barrio; vecinos/as de Colonia Requena y de otros barrios de Alicante, personas de las instituciones concededoras de la vulnerabilidad económica de las familias de la zona; amigos/as del presidente de la asociación de vecinos y de su esposa; ciudadanos anónimos; *Alicante Gastronómica Solidaria*; aportaciones por parte de algunos agentes del tejido empresarial local de la alimentación, agentes de la policía nacional entre otros.

(IV) El comienzo y las instalaciones.

El día 14 de marzo de 2020 el **Bar EL LORO**, como todos los negocios locales, ha de cumplir con la orden de cese de actividades por el estado de alarma. A partir de ese día se constituye en el **punto de ayuda** donde acuden tanto familias que urgen alimentos para la semana, como quienes –conociendo que los medios de vida de la mayoría de familias de la zona proceden de la denominada economía sumergida– anticipan la situación de enorme emergencia humanitaria que va a sobrevenir si se prolonga –como sucedió– el estado de alarma.

El Bar EL LORO es un pequeño negocio familiar del matrimonio conformado por Antonio Colomina Heredia y su esposa Ana María Galiana Marcos. El pequeño local sigue a la fecha siendo el punto de almacenaje y distribución de alimentos, productos básicos de higiene (pañales, higiene femenina, etc) y limpieza.

Este **proyecto de fraternidad vecinal articulado en torno al Bar EL LORO es totalmente temporal** pues está vinculado con la exacerbación de la vulnerabilidad económica de los vecinos de la zona derivada de las medidas de confinamiento tomadas para atender a la crisis sanitaria. Dicho esto, se dan dos circunstancias:

(a) La situación de vulnerabilidad socioeconómica extrema de algunas familias persiste a la fecha porque con el cese del *Proyecto Solidario Zarpazo Económico covid-19* no ha llegado todavía una ayuda institucional de la Administración que permita desactivar de forma responsable la red de apoyo vecinal.

(b) El matrimonio tiene en ese local un negocio (el bar EL LORO) que es su medio de vida. Ahora una vez permitido el reinicio de la actividad de restauración precisarían poder volver a ponerlo en funcionamiento sin que pese sobre ellos la enorme responsabilidad que supone tener que elegir entre seguir recibiendo-almacenando y repartiendo en ese pequeño local los bienes para cubrir necesidades básicas de alimento-higiene-limpieza de sus convecinos y retomar su propio negocio, con el que se ganan la vida. Subrayamos esto para poner de manifiesto la urgencia de la cesión del local comunitario de Pedro Goitia con el fin de que el matrimonio pueda retomar su pequeño negocio familiar que es su forma de ganarse la vida, al tiempo que sigue la red de apoyo en tanto en cuanto las familias no puedan ganarse la vida con sus actividades ordinarias o/y recibir apoyo del sistema de protección social institucional.

(V) Periodo de la intervención. Recorrido cronológico.

Como se ha indicado es este un **proyecto nacido de forma espontánea y para cubrir temporalmente el estado de emergencia humanitaria derivado de la crisis sanitaria covid-19**. En estas páginas lo que hacemos es recoger su desarrollo desde sus inicios el día 14 de marzo hasta la fecha (9 de junio). Tratamos así de **que quede constancia de toda la actuación con el fin de dar cuenta de cuáles han sido las urgencias de las familias de vecinos atendidas y poder trasladar así con cierto rigor (hay listas de seguimientos de las familias atendidas) a las autoridades competentes una radiografía del paisaje de necesidades básicas que precisan de una urgente actuación institucional coordinada y potente.**

14 de marzo del 2020: Con el decreto del estado de alarma se cierra el Bar EL LORO. Varios amigos y gente anónima que conocen el trabajo que realizan en el barrio el presidente de la asociación de vecinos y su esposa se ponen en contacto con ellos. La primera actuación por estas fechas es una compra puntual para proporcionar alimentos para una semana y media para 6 familias que tienen una media de 4 miembros.

16 de marzo y ss.: Más personas hacen lo mismo: se van poniendo en contacto con Antonio Colomina y Ana María Galiana y de esta forma se va tejiendo la red de apoyo fraternal para ayudar a los vecinos de la zona. Es así que de 2 a 3 familias son atendidas a diario y se les proporciona una caja con alimentos como arroz, garbanzos, macarrones, botes de tomate, leche, cereales, zumos, yogures, aceite, galletas, pollo, fruta.

30 de marzo: dos semanas después de arrancar la primera compra para seis familias, el local de EL LORO se ha convertido en un almacén de alimentos, productos de higiene y limpieza. Punto de encuentro para la entrega de bienes básicos a muchas familias a diario (comida) y semanal (lotes de alimentos y productos de higiene/limpieza).

Finales de marzo: el presidente de la asociación de vecinos hace saltar a las redes sociales (Facebook) y al periódico INFORMACIÓN el estado de desesperación en que se encuentran muchísimas familias y esos vecinos y amigos que en un ejercicio de enorme responsabilidad están intentando atender la emergencia social, ante el silencio y la inactividad en la ZONA NORTE de las instituciones locales. CÁRITAS estaba por entonces empezando ya con repartos para 270 familias de la Colonia Requena hechos desde la parroquia Nuestra Señora de los Desamparados con la ayuda de los voluntarios de la Asociación de vecinos y de la parroquia.

A esa voz de auxilio responden las maestras/os de muchos colegios de la zona, quienes se ponen en contacto a título privado con el presidente de la asociación de vecinos y con Ana María Galiana, su esposa. Comienza entonces una gran recolecta de fondos entre maestros/as, vecinos/as amigos/as para proceder a hacer compras en grandes cantidades de alimentos y otros productos de primera necesidad para los niños y niñas y para sus padres.

Se atienden a diario entre 8 y 10 familias (media de 4-5 miembros) a las que se da comida para una semana/semana y media. **Esta situación se prolonga hasta la fecha (segunda semana de junio de 2020);** esto es, durante aproximadamente dos meses. A la fecha, el número de familias se ha visto reducido a 4-5 diarias. Los lotes de alimentos intentan encontrar un equilibrio nutricional y atender a las necesidades derivadas de las formas de comer de las distintas culturas: legumbres, pasta, arroz, tomate, atún, embutido y hallan, galletas, bollería, queso fresco, pollo, fruta, leche, chocolate, aceite, alimento para bebés; también jabón, higiene femenina, pañales). Igualmente, una vez a la semana 20 familias del colegio Santísima Faz acuden a recoger 20 cajas con alimentos básicos preparadas para ellos y entregadas en el mismo colegio.

Número total de familias atendidas: 220 (de entre ellas algunas han repetido semanalmente, otras han acudido durante unas cuantas semanas, y otras solo acudieron puntualmente).

10 de abril: varios amigos del presidente de la asociación de vecinos que trabajan en el Ayuntamiento a título totalmente personal motivados por su responsabilidad individual se ponen en contacto con él para que lleguen las raciones de comida de ALICANTE GASTRONÓMICA SOLIDARIA.

De esta forma, con fechas aproximadas

11 de abril: 50-60 raciones de comida caliente, agua, pan y fruta/postre dulce

12 de abril: 100 raciones calientes *idem*

13 de abril en adelante (hasta la fecha): 120 raciones calientes *idem*/día. (son repartidas para la ZONA NORTE un global/actuación covid-19 de 5766 raciones de las cuales una parte van al Barrio Colonia Requena)

Estas raciones diarias son completadas por la RED FRATERNAL VECINAL BAR EL LORO con fruta, hortalizas, dátiles, leche, turrón, dátiles.

2.2.6. Banco de cuidados de Alicante

- Grupo civil. Han creado un grupo de whatsapp para coordinar sus actuaciones.
- Coordinación de unos 20 colectivos.
- Tal como llega un caso, se deriva a acción social.
- Las personas llaman a los centros sociales y no obtienen respuesta, o si la obtienen es muy limitada y lenta.
- Oficina de la EDUSI (municipal) le ha acreditado como entidad colaboradora.
- Mantuvieron una reunión con la concejala, pero no fue muy fructífera.
- El manejo de datos personales es un problema para ellos (ley de protección de datos).
- La intención inicial era atender casos derivados desde el Ayuntamiento, es decir, servir de complemento a las acciones del Ayuntamiento. La falta de impulso y de coordinación desde el Ayuntamiento ha provocado que sigan actuando e intentando coordinarse entre ellos.
- No obstante, en el centro social n.º 7 (Carolinas) les han tenido en cuenta y están intentando trabajar conjuntamente con ellos.

Servicios:

- Inicialmente acompañamiento (ayuda a hacer compras, pasear mascotas) sobre todo de personas vulnerables.
- Ante la necesidad están realizando otras actuaciones como reparto de alimentos, productos de higiene.
- Detectan como problemática de especial relevancia, el pago de alquiler que se agravará en un futuro próximo.
- Ahora todos los grupos se han transformado en pequeñas despensas. Cada uno se ha buscado la vida para conseguir locales en los que almacenar las donaciones y, posteriormente, repartirlas.
- El número de personas atendidas son aproximadamente 2.000 personas.

- Saben que muchas llegan de acción social. Pero los recursos que reciben (emergencia, cheque Carrefour, ...) tienen un trámite que dura dos o tres semanas de media. Para volver a solicitar la ayuda se requiere de una serie de requisitos que muchos de ellos desconocen o no tienen capacidad de realizar. Las prestaciones municipales de emergencia por Covid-19 tienen una duración de 1 mes y deben ser renovadas.
- Bolsa de personas que tienen que recurrir a ellos. Muchos trabajadores sociales llaman para que les atiendan, durante el tiempo que el Ayuntamiento demora la prestación.
- Las llamadas de los trabajadores sociales son a título personal. No hay ningún protocolo de coordinación elaborado desde el Ayuntamiento.
- La atención telefónica municipal no funciona. Muchos usuarios y también las iniciativas sociales, tienen que realizar varias llamadas a lo largo de la mañana. En muchas ocasiones no consiguen contactar.

Las organizaciones que trabajan coordinadamente y que forman parte del Banco de Cuidados de Alicante son las siguientes (cada una de ellas aporta datos sobre el trabajo que realizan y las necesidades que consideran deberían ser cubiertas)

Organización	Barrio	Actividad	Necesidades
<p>Grupo de voluntarios de Carolinas (AVV)</p> <p><input type="checkbox"/> aprox. 30 personas.</p>	Carolinas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen ayuda a personas que no pueden salir a la calle para comprar comida, alimentos, sacar al perro, la basura, hacer de niños/as, etc. ✓ Realizan repartos a domicilio de comidas preparadas derivados por otros grupos de voluntarios del Banco de Cuidados. ✓ Recogida de alimentos en comercios colaboradores a través de “cestas solidarias”. ✓ Derivación de casos al Centro Social nº7 y a la OMES. 	
<p>Grupo de voluntarios de San Blas</p> <p><input type="checkbox"/> aprox. 60 personas.</p>	San Blas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen ayuda a personas que no pueden salir a la calle para comprar comida, alimentos, sacar al perro, la basura, hacer de niños/as, etc. ✓ Realizan repartos a domicilio de comidas preparadas en colaboración con un grupo de restaurantes de la ciudad (Divergente, Hamburguesería Conan, etc.). ± 600 menús diarios. ✓ Derivación de casos a la OMES. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donación de alimentos, bolsas de plástico, papel albal y tupperes de plástico. ❖ Ayuda en el reparto de los menús por los distintos barrios de la ciudad.
<p>Grupo de voluntarios de Virgen del Remedio (AVV)</p>	Virgen del Remedio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar la gestión de compras de emergencia y donación de alimentos a través de Cáritas en la Zona Norte. ✓ Derivación de casos a la OMES. 	

<p>Grupo de voluntarios de Rabasa (AVV)</p> <p><input type="checkbox"/> 4 personas + 2 coches.</p>	<p>Rabasa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen ayuda a personas que no pueden salir a la calle para comprar comida, alimentos, sacar al perro, la basura, hacer de niños/as, etc. ✓ Realizan primeras compras de emergencia para personas con pocos recursos a través de aportaciones de dinero de particulares. ✓ Seguimiento semanal de las familias atendidas en contacto con el Centro Social nº2. Derivación de casos a la OMES y al Centro Social nº2. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Donaciones económicas o de alimentos. ❖ Apoyo en la atención para familias fuera de la zona de Rabasa, San Agustín. ❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades.
<p>Grupo de voluntarios de Colonia Requena (AVV)</p> <p><input type="checkbox"/> 2 personas + local.</p>	<p>Colonia Requena</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen ayuda a personas que no pueden salir a la calle para comprar comida, alimentos, sacar al perro, la basura, hacer de niños/as, etc. ✓ Realizan repartos a domicilio de comidas preparadas en colaboración con un restaurante del barrio. ± 15 menús diarios. ✓ Derivación de casos a la OMES. 	
<p>Grupo de voluntarios de La Florida- Babel- Benalúa</p>	<p>La Florida- Babel- Benalúa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen ayuda a personas que no pueden salir a la calle para comprar comida, alimentos, sacar al perro, la basura, hacer de niños/as, etc. ✓ Realizan repartos a domicilio de comidas preparadas derivados por otros grupos de voluntarios del Banco de Cuidados. ✓ Recogida de alimentos en comercios colaboradores a través de “cestas solidarias”. 	

<p>Despensa Autogestionada de Productos Esenciales del b° Cementerio (DAPE)</p> <p><input type="checkbox"/> Local.</p>	<p>Barrio Cementerio</p>	<p>✓ Realizan repartos de cestas de comida los martes, jueves y sábado. ± 80 familias a la semana.</p>	<p>❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades.</p> <p>❖ Donaciones económicas o de alimentos.</p>
<p>SSVP-Federico Ozanam</p> <p><input type="checkbox"/> Local.</p>	<p>Carolinias</p>	<p>✓ Realizan repartos de cestas de comida los martes y jueves. ± 120 familias cada 15 días.</p> <p>✓ Derivación de casos al Centro Social n°7 y a la OMES.</p>	<p>❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades.</p> <p>❖ Donaciones económicas o de alimentos.</p>
<p>Grupo Ayuda Mutua Alicante (GAMA)</p>	<p>Toda Alicante</p>	<p>✓ Realizan primeras compras de emergencia (mientras esperan la atención de alguna institución) para personas con pocos recursos a través de aportaciones de dinero de particulares.</p> <p>✓ Apoyo psicológico y atención a la salud mental (telefónico).</p>	<p>❖ Donaciones económicas o de alimentos.</p>
<p>Asociación de Mujeres Senegalesas</p> <p><input type="checkbox"/> Local.</p>	<p>Colonia Requena</p>	<p>✓ Apoyo al colectivo senegalés y otros vecinos de Colonia Requena repartiendo comida desde su local.</p>	<p>❖ Donaciones de comida y productos de primera necesidad.</p> <p>❖ Asesoramiento sobre recursos de todo tipo. Mucha gente sin papeles, sin curro la gran mayoría...</p>

<p>KARAM (colectivo de apoyo a las personas refugiadas de Alicante)</p> <p><input type="checkbox"/> Local.</p>	<p>San Blas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo a 40 familias en cuestiones relacionadas con la obtención de alimentos y productos básicos. ✓ Recogida y reparto de productos del Banco de Alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Necesidad de voluntarios para ayudar en las labores de recogida de productos en el Banco de Alimentos y reparto en su local. ❖ Necesidad de conseguir productos frescos y de aumentar la periodicidad del reparto de quincenal/mensual a semanal.
<p>ACULCO (asociación de apoyo a personas migrantes)</p> <p><input type="checkbox"/> Local.</p>	<p>San Blas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientación laboral, psicosocial y jurídica. ✓ Banco de Empleo. ✓ Apoyo a 6 familias (± 30 personas) en cuestiones relacionadas con la obtención de alimentos y productos básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos para atender a las familias vinculadas a la asociación (productos esenciales)
<p>Arakerando</p>	<p>Alicante</p> <p>Elda</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer apoyo psicosocial a través de llamadas y apoyo a personas solas. ✓ Gestión de prestaciones de alimentos para familias que aún no las hayan solicitado. ✓ Solventar posibles dudas relativas a: Educación, Autónomos, Renta garantizada de ciudadanía... ✓ Derivación de casos a la OMES. ✓ Orientación laboral. ✓ Información, orientación y asesoramiento sobre recursos digitales y uso TIC. ✓ Información, orientación, asesoramiento y tramitación de prestaciones sobre alquiler, agua y luz. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades. ❖ Donaciones económicas.

<p>Red de Respuesta Social Rápida (Trabajadores/as Sociales)</p>	<p>Toda Alicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención y orientación sobre recursos sociales y de emergencia, disponibles para personas afectadas por la crisis. ✓ Apoyo emocional y atención psicosocial para personas afectadas. ✓ Orientación Laboral y recursos para el empleo. ✓ Campaña "Cartas para la Esperanza", en colaboración con los Hospitales de Alicante, dirigidas a los enfermos confinados por el coronavirus. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades.
<p>Reacción Solidaria</p> <p><input type="checkbox"/> Local</p>	<p>Toda Alicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recogida y reparto de alimentos a familias los jueves (entrega única). (Fondos europeos a través de Cruz Roja). ✓ Ropero de ropa de 2ª mano (parado). ✓ Reparto de raciones de comida en la calle a medio día (100 raciones a través de Alicante Gastronómica Solidaria y Divergente) y de cenas (80 bocadillos hechos por voluntarios) los lunes, miércoles, jueves y sábado. ✓ Desayunos en su local. Todos los días. C/ Camí de Ronda, 5 -San Blas. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Voluntarios disponibles para hacer los repartos y para elaboración de bocadillos.
<p>SOS Mascarillas Alicante</p>	<p>Toda Alicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confección de mascarillas para los grupos de voluntarios (y demás población) que lo soliciten. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Material para confección mascarillas. Proveedores.
<p>Médicos del Mundo</p>	<p>Toda Alicante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención socio-sanitaria a colectivos en riesgo de exclusión (trabajadoras del sexo, migrantes, etc.). ✓ Atención a inmigrantes, mientras reciben SIP. ✓ Atención grupo mujeres víctimas violencia de género. ✓ Seguimiento / prevención Covid-19. ✓ Atención a personas confinadas o sin SIP. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Derivación familias a Acción Social para agilizar trámites y evitar duplicidades.

2.2.7. Asociación de vecinos JUAN XXIII

No han obtenido ninguna respuesta del Ayuntamiento.

No logran contactar por teléfono con el Ayuntamiento.

Cáritas les proporciona 240 menús (es sólo la comida del medio día. No contiene ni desayunos ni cenas...).

La asociación de vecinos consigue, además, unos 80 menús que reciben de Alicante Gastronómica.

El Banco de alimentos no les facilita productos. Les dicen que tienen que elegir entre recibir los alimentos o recibir el menú.

En la semana que se mantiene la entrevista telefónica, repartieron bocadillos que fueron donados por la Policía Nacional.

Desde hace una semana el Centro Social de Juan XXIII está abierto, pero no hacen atención directa.

Parece que han comenzado actividades en el centro juvenil.

La trabajadora social del Centro Social se ha dirigido a ellos para que les faciliten comida para los niños del centro juvenil.

Tienen disponibilidad de local para guardar alimentos, en caso de que se los envíen.

2.2.8 Cruz Roja Alicante

BARRIO/S EN EL/LOS QUE ACTÚA: Alicante.

1. QUE NECESIDADES DETECTAIS EN LAS PERSONAS/FAMILIAS QUE ESTAIS ATENDIENDO? (ALIMENTACIÓN (adultos/niños), PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL, MATERIAL PARA PROTECCIÓN COVID-19 {mascarillas, guantes, hidrogel...), ROPA, ASESORAMIENTO SOCIAL, ASESORAMIENTO LABORAL, ASESORAMIENTO LABORAL, APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO...

Durante el estado de alarma debido al Covid-19, han sido muchas las necesidades detectadas en las personas y familias que hemos estado atendiendo como es la alimentación y los lotes de higiene, productos infantiles, alimentación infantil, pañales, ropa, medicación, acompañamiento psicológico, asesoramiento laboral y social (recursos sociales), el uso de material para la protección como han sido mascarillas o guantes. Y en el caso de los menores, recursos digitales para poder realizar los deberes.

2. QUÉ TIPO DE NECESIDADES ESTÁIS CUBRIENDO (ALIMENTACIÓN (adultos/niños), PRODUCTOS DE HIGIENE PERSONAL, MATERIAL PARA PROTECCIÓN COVID-19 {mascarillas, guantes, hidrogel...), ROPA, ASESORAMIENTO SOCIAL, ASESORAMIENTO LABORAL, ASESORAMIENTO LABORAL, APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO

- Alimentación en adultos: productos no perecederos (pasta, arroz, legumbres, leche, tomate, galletas, cacao, atún, aceite). Productos frescos: fruta, verdura, huevos.
- Comidas calientes al domicilio de forma diaria.
- Alimentación infantil: potitos, cereales, leche de continuación.
- Productos de higiene familiar: champú, gel, pasta de dientes, cepillo de dientes, papel higiénico, compresas.
- Productos para el hogar: lejía, friegasuelos, lavavajillas, detergente para la ropa.
- Productos de higiene infantil: pañales, pomada infantil, toallitas, gel y champú infantil.
- Ropa infantil.
- Compra de medicación.
- Entrega de Billetes Locales (en casos de usuarios que precisan de metadona).
- Derivaciones a Albergues para personas sin hogar.
- Pago de alojamiento-hotel de 2 noches para personas sin hogar debido a la saturación de los albergues.
- Entrega de kits de alimentación, kit de higiene, saco de dormir a personas sin hogar.

Además, estamos cubriendo necesidades como asesoramiento social (recursos sociales), derivaciones al equipo de apoyo psicológico, entregas de material de protección como mascarillas, hidrogel.

Pago de suministros como agua o luz y pagos de alquiler.

3. OTRAS ENTIDADES, MOVIMIENTOS VENCINALES U OTRAS INCICIATIVAS SOCIALES QUE CONOZCAS, ¿ESTÁN ACTUANDO EN EL MISMO BARRIO? PODRÍAS FACILITARNOS CONTACTOS DE PERSONAS RESPONSABLES DE LAS MISMAS (siempre con su consentimiento).

Cáritas.

Servicios Sociales municipales.

4. ¿OS COORDINAIS CON ESTAS ENTIDADES, MOVIMIENTOS O INICIATIVAS? ¿CÓMO?

Sí, con servicios sociales municipales nos coordinamos de manera semanal realizando reuniones de casos.

Con Cáritas no existe ningún tipo de coordinación.

5. ¿QUÉ TIPO DE AYUDAS, PRESTACIONES O INTERVENCIONES SOCIALES CONCES QUE ESTÉ LLEVANDO EL AYUNTAMIENTO EN EL BARRIO

- Ayudas de Emergencia (PEI)
- Renta Valenciana de Inclusión
- Real Decreto 43/2020

6. HABEIS RECIBIDO INDICACIONES DEL AYUNTAMIENTO PARA COORDINAR VUESTRAS ACTUACIONES EN EL BARRIO

Se realizó una primera reunión con el objetivo de establecer unas directrices a la hora de poder atender a la población. En este caso, los usuarios tenían que llamar al teléfono que se les facilitaba cuando venían a la asamblea para que pudieran llamar a servicios sociales y son los servicios sociales que derivan a los usuarios a Cruz Roja. Servicios sociales se encarga de derivar cada 15 o 20 días a las familias en las que todavía persiste la necesidad.

7. ¿OS HABÉIS DIRIGIDO AL AYUNTAMIENTO, PARA SOLICITAR AYUDAS PÚBLICAS PARA PERSONAS Y FAMILIAS NECESITADAS DEL BARRIO? ¿Y PARA COORDINARSE CON SERVICIOS PÚBLICOS (CENTROS SOCIALES, EQUIPOS DE INTERVENCIÓN...)? ¿QUÉ RESPUESTA HABÉIS RECIBIDO?

Sí, la respuesta ha sido bastante positiva ya que continuamente estamos en coordinación con ellos. Y cuando solicita cita en servicios sociales se les informa de todas las ayudas disponibles y acuerda a su situación que puedan solicitar.



8. QUÉ TIPO DE AYUDAS, PRESTACIONES O INTERVENCIONES SOCIALES CONOCES QUE ESTÉ LLEVANDO A CABO OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL BARRIO (POR EJEMPLO, DIPUTACIÓN PROVINCIAL)

Sí en el caso de diputación provincial: subvenciones para el servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Técnico, la Ayuda a Domicilio, la Cooperación Social, la Convivencia y Reinserción Social o los programas que tengan por objeto la atención de las necesidades más básicas –gastos de luz, agua, alquiler, etc.-

9. QUÉ TIPO DE ACTUACIONES HABÉIS PLANTEADO O PROPUESTO REALIZAR AL AYUNTAMIENTO, CON VUESTRA AYUDA, PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS/FAMILIAS DEL BARRIO.

A modo de ejemplo: si en una familia servicios sociales tramita una ayuda de emergencia para pago de suministros y/o alquiler, por parte de Cruz Roja se le ayuda en alimentos no perecederos, higiene familiar, medicación, ropa infantil, alimentación infantil, higiene infantil.

10. CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE CONSIDERES DE INTERÉS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y FAMILIAS DEL BARRIO QUE NO ENGAN CUBIERTAS NECESIDADES BÁSICAS

Se está haciendo un gran trabajo por parte de los servicios sociales del municipio y por parte de la Cruz Roja. Las necesidades de las familias y personas están siendo cubiertas por lo que consideramos que la situación mejora poco a poco.

2.3 Otra información destacable

Por medios de comunicación se ha recabado información que debe ser tenida en cuenta en la resolución de la presente queja.

2.3.1. Presentación, por parte del Ayuntamiento de Alicante, del Plan de Inclusión Social de la ciudad de Alicante (27 de mayo de 2020).

2.3.2. Constitución de la Comisión no permanente y específica del Pleno para la recuperación de Alicante, conformada por cinco subcomisiones, una de ellas, emergencia social.

2.3.3. Aprobación de bases para la convocatoria de subvenciones dirigidas a entidades asociativas para el desarrollo de proyectos en zona norte y cementerio. Dotada con 100.000 euros (85.000 euros en zona norte y 15.000 euros en la zona del cementerio).

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/06/2020	Página: 50
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

3. Fundamentación legal

- 3.1. **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.

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
 - Atención de las situaciones de urgencias sociales
 - o 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).
- 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) 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).

3.2. Organización de los servicios sociales de atención primaria: Covid 19

Tras la declaración del estado de alarma provocado por el 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 del Covid-19.

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 del Covid-19.

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/2020/04/27/pdf/2020_3044.pdf

El importe concedido al Ayuntamiento de Alicante asciende a un total de 991.901 euros y se libra, al 100%, de forma anticipada.

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.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 17/06/2020

Página: 55

Las cuantías subvencionadas son:

- PEI: 468.489 euros.
- SAD: 98.283 euros.
- Barrios inclusivos: 114.080 euros.
- Fondo de alimentación infantil: 231.050 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 organizarlos servicios sociales de atención primaria con motivo de las fases de desconfinamiento del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19.

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) 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) como máximo **el 31 de julio de 2020 para su estudio y validación.**

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.

De la información recabada en el trámite de la presente queja puede concluirse lo siguiente:

4. Conclusiones

Atendiendo a la información recabada y a los fundamentos legales a los que se ha hecho referencia, puede concluirse:

- 4.1. La declaración del estado de alarma como consecuencia del Covid-19 (14 de marzo de 2020) produce el confinamiento de toda la población, lo que no solo aumenta la vulnerabilidad de las personas que ya se encontraban en situación de riesgo de pobreza y exclusión, sino que también amplía el número de personas que pierden sus únicas fuentes de ingresos tales como trabajos temporales, recogida de enseres, etc. o personas que quedan sin ningún tipo de cobertura para hacer frente a sus necesidades básicas.
- 4.2. Si bien la emergencia fue sanitaria, pronto comienzan a aparecer necesidades sociales que no admiten demora en su atención.
- 4.3. La atención a situaciones de emergencia es una competencia propia del Ayuntamiento de Alicante, que debería haber elaborado y liderado un plan de contingencia que permitiera coordinar las importantes actuaciones llevadas a cabo por entidades del tercer sector, asociaciones vecinales e iniciativas solidarias que aparecen de forma espontánea para prestar atención a personas necesitadas.
- 4.4. Resulta evidente la ausencia de un plan de contingencia, con unos mínimos protocolos de actuación y una estructura de coordinación visible. El ayuntamiento simplemente refiere actuaciones en números globales, sin que pueda deducirse un mínimo de planificación o coordinación en sus actuaciones.
- 4.5. Según informan estas entidades, lejos del elaborar y liderar un plan de contingencia y de coordinar las actuaciones que estaban llevando a cabo, especialmente en los barrios más vulnerables de la ciudad (zona norte, Cementerio, Carolinas...), resultaba prácticamente imposible contactar con la Oficina Municipal de Emergencia Social, creada al efecto por el propio Ayuntamiento, ni con los centros sociales, muchos de ellos cerrados.
- 4.6. La ausencia de un plan de contingencia motiva que las entidades se hayan visto obligadas a coordinar sus esfuerzos, entre ellas mismas, a fin de rentabilizar al máximo las ayudas que estaban gestionando.
- 4.7. El Ayuntamiento de Alicante informa del importante aumento de ayudas y prestaciones que han gestionado para paliar los efectos del Covid-19 y el aumento de personas atendidas que se incorporan como nuevas al registro de familias con las que venía trabajando el Ayuntamiento.
- 4.8. Las citadas ayudas vienen siendo financiadas tanto por fondos propios del Ayuntamiento como de los fondos finalistas provenientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

- 4.9. Conforme a la normativa vigente, a criterio de los profesionales de atención primaria, cuando las circunstancias de necesidad no sean de carácter puntual sino estructural, se podrá proponer la tramitación de la renta valenciana de inclusión.
- 4.10. Respecto de la renta valenciana de inclusión, las resoluciones dictadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estableciendo directrices para organizar los servicios sociales de atención primaria con motivo del estado de alarma provocado por la pandemia de Covid-19, posibilitan la priorización de aquellos expedientes que consideren necesario por la especial vulnerabilidad de la persona solicitante y su núcleo familiar ocasionada o agravada a raíz de la pandemia, y que se encontraran pendientes de resolución en la Dirección Territorial. Según los datos facilitados por el Ayuntamiento, han priorizado la resolución de 435 expedientes, sin que se refleje, en el citado informe, el número de ellas resueltas por la Conselleria.
- 4.11. Asimismo se dará prioridad y tramitará 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. No consta en el informe emitido, la tramitación por urgencia de expedientes de renta valenciana de inclusión que no estuvieran pendientes de resolución en la Dirección Territorial de la Conselleria.
- 4.12. Según indican las entidades, los plazos administrativos para la percepción de las ayudas gestionadas desde el Ayuntamiento provocan que los propios profesionales municipales tengan que dirigir a las entidades, a personas y familias a fin de que puedan ver cubiertas sus necesidades básicas, de forma inmediata.
- 4.13. Las informaciones recabadas de las entidades con las que hemos contactado desde el Síndic pone en evidencia su malestar por la falta de iniciativa, apoyo y coordinación por parte del ayuntamiento (exceptuando Cruz Roja).
- 4.14. La eficiencia de todas las iniciativas surgidas desde el tejido social de la ciudad se está poniendo en riesgo por la falta de liderazgo y coordinación de la administración pública local.
- 4.15. Resulta imprescindible una actuación urgente que, liderada por el Ayuntamiento, coordine todas las iniciativas actualmente existentes y que genere la conformación de un tejido social sólido y permanente en la ciudad de Alicante. Esta actuación debe ser prioritaria e incluirse en las propuestas que pudieran surgir de la subcomisión de emergencia constituida en el seno de la Comisión no permanente y específica del Pleno para la recuperación de Alicante.

4.16. El Ayuntamiento de Alicante presentó, el 27 de mayo de 2020, el Plan de Inclusión Social de la ciudad de Alicante. Sorprende que, en el informe del Ayuntamiento fechado en la misma fecha, el Ayuntamiento indicara que se encuentra en fase avanzada de elaboración y que la previsión es finalizarlo a lo largo de 2020, añadiendo que está pendiente de revisión y debate con asociaciones (entre otras) y que la fecha prevista de aprobación era el último trimestre de 2020. Sin entrar en la valoración del contenido del plan, por no ser objeto de la presente queja, resulta evidente la necesidad de concreción de las medidas necesarias para su materialización, la temporalización de las mismas y la dotación económica de cada una de ellas.

4.17. 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. No obstante, lo anteriormente indicado no impide que el Ayuntamiento de Alicante concluya e implemente, con carácter urgente, el correspondiente plan estratégico para los espacios más vulnerables de la ciudad, toda vez que dispone de las evaluaciones necesarias para ello.

4.18. Las directrices marcadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, establecen 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.

4.19. El Síndic de Greuges se pronunció, en el escrito de cierre de la queja nº 2000337 tramitada con motivo de la desaparición del programa de mediación integral (Mediación a 4 Bandas), recomendando al Ayuntamiento de Alicante la aprobación urgente del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Alicante y el Plan específico para la Zona Norte, como instrumentos esenciales de planificación estratégica en el que poder incluir y coordinar los programas y acciones llevadas a cabo tanto por administraciones públicas como por entidades del tercer sector.

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, **RECOMENDAMOS** al Ayuntamiento de Alicante que:

1. Elabore un Plan de contingencia protocolizado que, basado en las evaluaciones realizadas, sea liderado por el Ayuntamiento de Alicante, coordinando las acciones de todas las entidades e iniciativas sociales y vecinales que atienden las necesidades de las personas y familias en situación de pobreza y exclusión en la ciudad de Alicante.
2. Elabore un Plan de contingencia específico para los espacios más vulnerables de la ciudad (zona norte, cementerio, Carolinas, ...), en los mismos términos que el anterior.

La evaluación de ambos planes y de las acciones llevadas a cabo hasta la fecha deberán servir de base para la elaboración del Plan de contingencia para una posible segunda oleada de Covid-19, que debe ser remitido a la Conselleria de Igualdad, antes del 31 de julio de 2020.

3. Elabore un listado único de personas y familias perceptoras de ayudas, tanto públicas como de iniciativa social, a fin de lograr la mayor eficiencia en la gestión de los recursos disponibles.
4. Establezca canales de comunicación ágiles con todas las entidades e iniciativas sociales y vecinales, a fin de garantizar la efectiva coordinación y la cobertura de los apoyos necesarios para el desempeño de su trabajo, consolidando una estructura permanente, que aglutine a todo el tejido social que, ha quedado demostrado, existe en la ciudad de Alicante.
5. Establezca los procedimientos sumarios previstos para la resolución de las ayudas de emergencia, evitando la demora en su resolución y asignación.
6. Tramite, por el procedimiento de urgencia establecido en Resolución de 8 de mayo de 2020, de la vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, los expedientes de renta valenciana de inclusión de personas y familias que se encuentren en situación de extrema vulnerabilidad, tuvieran presentado o no, expediente previo ante el Ayuntamiento de Alicante.
7. Apruebe, con carácter urgente y más allá de los planes de contingencia antes citados, el Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Alicante y el Plan específico para la Zona Norte, como instrumentos esenciales de planificación estratégica en el que poder incluir y coordinar los programas y acciones llevadas a cabo tanto por administraciones públicas como por entidades del tercer sector e iniciativas sociales y vecinales.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta 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