

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa 2003383

Data d'inici 03/11/2020

Promoguda per Ofici

Matèria Serveis socials

Assumpte Gestió de la renda valenciana d'inclusió

Tràmit Petició d'informe. Resolució

Ajuntament d'Alcoi

Sr. alcalde-president

Pl. d'Espanya, 1

Alcoi - 03801 (Alacant)

Sr. alcalde-president,

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

1. Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

D'acord amb el procediment que regeix en aquesta institució, el 03/11/2020 es va obrir la present queixa d'ofici que té per objecte conèixer sobre la gestió de la renda valenciana d'inclusió de la Comunitat Valenciana.

La situació de crisi sanitària i social provocada per la COVID-19 exigeix de les administracions públiques redoblar els seus esforços per a atendre amb diligència les necessitats de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat.

La renda valenciana d'inclusió ha sigut concebuda per l'Administració autonòmica com un dret subjectiu de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió social i, per tant, és l'eina bàsica de la qual s'ha dotat aquesta Administració per a atendre situacions com aquelles que, per desgràcia, afecten en aquest moment a molts valencians i valencianes.

La gravetat de la situació és tal que, des de l'Administració General de l'Estat, s'ha impulsat una nova prestació no contributiva, l'ingrés mínim vital, igualment dirigida a garantir uns ingressos bàsics que permeten atendre les necessitats dels ciutadans.

El Síndic de Greuges va tramitar, un any després de la seua posada en marxa, la queixa d'ofici núm. 1810193 sobre la gestió de la renda valenciana d'inclusió a la Comunitat Valenciana.

En data 21/01/2020, el Síndic va dictar una Resolució que contenia les recomanacions respecte de les quals la Conselleria va emetre el corresponent informe en data 24/04/2020.

<https://www.elsindic.com/resoluciones/11077899.pdf>.

En aquest informe la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives indicava que algunes de les recomanacions es trobaven en procés d'esmena però no concretava cap termini per a això.

La realitat és que, durant els deu mesos transcorreguts des de la resolució del Síndic, no ha cessat la recepció de queixes presentades per ciutadanes i ciutadans, referides a assumptes que s'estaven produint prèviament a la situació de crisi provocada per la COVID-19 i que ara s'estan aguditzant per les situacions d'extrema necessitat en la qual es troben molts dels nostres conciutadans. Ens referim principalment a la demora a resoldre els expedients de renda valenciana d'inclusió, però també a uns altres com ara:

- Persones que comuniquen variacions en la seua situació econòmica, composició familiar, percepció d'altres prestacions incompatibles, etc., i que veuen demorada la resolució que hauria d'acompanyar la citada incidència.
- Persones que únicament disposen del seu passaport com a document acreditatiu i que veuen com l'Administració demora la resolució d'una prestació a la qual tenen dret.
- Persones que denuncien demores a rebre la resolució dictada sobre la seua sol·licitud, fet que els impedeix, entre altres qüestions, exercir el seu dret a conèixer les motivacions d'aquestes i presentar el recurs corresponent, si no estigueren conforme amb el seu contingut.

Són evidents les importants dificultats dels professionals dels equips de serveis socials municipals per a la gestió de la prestació i l'elaboració dels plans personalitzats d'inclusió, com també dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral dels perceptors de renda valenciana d'inclusió.

A més a més, la falta de coordinació entre administracions públiques (Administració general de l'Estat i Administració autonòmica) ha afegit complexitat a la gestió de dues prestacions (l'IMV i la RVI) que tenen la mateixa finalitat, que són complementàries i que haurien de servir per a millorar la cobertura de necessitats bàsiques de les persones.

1.1. Dades per a la contextualització: Pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana

En l'Observatori de la Vulnerabilitat del Síndic de Greuges, en data 10/12/2019 es va constituir un grup de treball per a analitzar les situacions de pobresa i exclusió social a la Comunitat Valenciana. D'aquest grup de treball formen part professionals d'entitats de l'àmbit de la intervenció social (CERMI, CREU ROJA, CÀRITAS, CEAR, ELX ACULL, CEPAIM), professionals d'alguns ajuntaments (Alzira, Alberic, Elx), Col·legi Oficial de Treball Social i representants de la Universitat d'Alacant.

Aquest grup de treball es va veure afectat en la seua dinàmica de treball per la pandèmia, principalment perquè durant alguns mesos el treball principal d'aquestes organitzacions es va centrar en l'acció directa davant de l'increment d'unes majors necessitats en un nombre més elevat de persones.

A mesura que ha avançat l'any 2020, pràcticament totes les organitzacions han aportat al debat i l'anàlisi importants documents sobre la situació socioeconòmica en què estàvem immersos arran de la pandèmia. Aquests documents i informes, accessibles des de les organitzacions mateixes, han servit per a impulsar aquesta queixa d'ofici sobre una prestació que esdevé vital per als seus perceptors, especialment en les circumstàncies actuals.

Les entitats esmentades ens van facilitar les seues reflexions en alguns informes, entre els quals destaquem: "Crisi Covid-19. Informe sobre l'impacte en les famílies ateses per les nostres Càritas Parroquials" (Juny 2020) i "Anàlisi del II Informe FOESSA sobre exclusió i desenvolupament social a la Comunitat Valenciana", tots dos de Càritas Diocesana de València; "Persones amb discapacitat. Breu anàlisi del binomi pobresa/exclusió social i discapacitat" del CERMI-CV de data 19/02/2020 i la seua addenda, que actualitza dades, de 04/12/2020; i

l'Informe de CEAR-Sant Joan d'Alacant de data 03/12/2020 en referència a la situació dels estrangers immigrants i les cobertures socials.

Tots els informes i les dades que aquestes organitzacions han aportat en els últims mesos coincideixen en una dada: la pandèmia ha augmentat el nombre de persones i famílies ateses en els diversos recursos que aquestes ofereixen.

El 76% són famílies amb fills, i la unitat formada per dona i fills puja al 42%. Destaquem que les persones que estaven en ERTO o en atur representen al voltant d'un 60%, i aquest es considera el nou perfil dels temps de la COVID-19. Encara que també són usuaris d'aquests recursos persones amb ocupació quan aquesta és precària i insuficient. A la Comunitat Valenciana, més del 15% de les persones que treballen estan en situació d'exclusió social, sis punts més que en la mitjana d'Espanya.

Les necessitats més demanades són alimentació, quasi íntegrament, aproximadament la meitat de les persones qui acudeixen a aquests recursos sol·liciten ajudes econòmiques per al pagament del lloguer i un 32% requereixen ajudes per a pagar els subministraments (llum, aigua, gas, etc.).

Al voltant del 18% de la població de la CV té alguna dificultat en relació amb l'habitatge (pagaments, despeses excessives, amuntegament, insalubritat,...), i prop del 7% habita en un habitatge inadequat i un percentatge similar en un habitatge insegur.

El nombre de persones en exclusió social a la CV representa més del 20% de la població ("societat estancada"), una dada superior a la mitjana d'Espanya, que se situa per damunt del 18%. I entre aquest milió de persones hi ha un grup, que representa quasi la meitat, amb una exclusió social severa.

Un altre grup significatiu està integrat per persones que, tot i estar en l'espai d'integració, es troben en situació d'inseguretat. Tenen habitatge, família, ocupació, no hi ha problemes greus de salut,... però no disposen d'un matalàs de resistència. Equivalen a un 10% de la població. Si hi ha un nou procés de desacceleració, cauran en l'exclusió.

Finalment, i en la conjuntura actual, hi ha un creixent nombre de persones amb una exclusió severa ("societat expulsada"), que sobreviuen dia a dia i a les quals no els arriben suficientment els mecanismes de protecció.

Les organitzacions que treballen al costat de persones estrangeres subratllen l'enorme dificultat d'aquestes, ja siguen sol·licitants d'asil, amb l'estatut de refugiat o població immigrant, per a accedir a la renda valenciana d'inclusió i a l'ingrés mínim vital.

Les famílies ateses per les organitzacions socials són estrangeres en un 60%, en part a causa dels problemes que tenen per a accedir a prestacions reglades oferides per les administracions públiques, com veurem en aquesta mateixa queixa.

Denuncien els requisits confusos i fins i tot arbitraris, segons el tècnic o centre que tramita, falta d'informació clara, falta de mitjans tecnològics per a sol·licitar-les, requisits documentals impossibles d'obtenir, saturació de l'Administració i dilació de les cites per a empadronar-se o ser atés pels serveis socials municipals.

A aquestes dificultats sumem la d'expressar-se en el nostre idioma i fins i tot poder obrir comptes de pagament bàsics en les entitats bancàries. S'hi destaca també la falta de recursos residencials socials i públics, i les dificultats per a accedir-hi a causa de l'elevat índex de negacions de la protecció internacional, amb la conseqüent falta de documentació legal per a la seua inserció sociolaboral.

Un primer pas per a avançar en la superació d'aquests problemes seria, simplement, la creació de punts d'ajuda de tramitació i informació clara d'accés a ajudes i rendes.

També l'emergència sanitària, que ha donat lloc a una emergència social, comporta una desacceleració econòmica amb greus afeccions a les persones amb discapacitat i les seues famílies, persones amb menys oportunitats davant de l'ocupació i amb contractes més precaris.

Al voltant del 60% de les persones amb discapacitat, actualment ocupades, podrien perdre la seua ocupació per culpa de la temporalitat dels seus contractes i les negatives conseqüències de la crisi.

Les mesures de protecció social tenen un abast limitat entre aquest col·lectiu, de fet el 36% no accedeix a cap mena de prestació.

Per tant, després d'aquestes dades es troba la principal justificació d'aquesta institució per a intentar aconseguir que els mecanismes públics de lluita contra la pobresa i l'exclusió social, entre aquests i especialment la renda valenciana d'inclusió a la Comunitat Valenciana, funcionen amb agilitat, no excloguen a ningú i responguen veritablement a l'esperit i els fonaments que els van concebre.

2. Informació reunida en el tràmit de la queixa

A fi de conèixer la situació actual de la gestió de la renda valenciana d'inclusió a la Comunitat Valenciana, els problemes per a la seua correcta i diligent aplicació, i les mesures adoptades o previstes d'adoptar per les administracions implicades, en data 06/11/2020 es van sol·licitar informes respecte dels assumptes següents:

1. Demores dels ajuntaments en la realització de tràmits, necessaris i preceptius, per a la resolució d'expedients.
2. Demores existents en la resolució d'expedients de renda de garantia en les seues dues modalitats.
3. Efectes que produeix la demora en la resolució dels expedients de RVI en la gestió d'altres prestacions de serveis socials d'atenció primària.
4. Dificultats en l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral.
5. Demora a resoldre expedients de renda complementària de prestacions.
6. Demora a resoldre expedients de renda que van ser prioritzats per les entitats locals, per la situació generada per la COVID-19.
7. Problemes en l'aplicatiu informàtic que dificulten la introducció de dades i que impedeixen la modificació de resolucions ja dictades i/o la resolució d'expedients.
8. Demora en notificació de les resolucions.
9. Efecte del silenci administratiu.
10. Coordinació en la gestió de l'ingrés mínim vital i renda valenciana d'inclusió.
11. Sufficiència de personal assignat a la gestió de la RVI.
12. Sufficiència de la dotació de la línia pressupostària de renda valenciana d'inclusió.
13. Avaluació i seguiment general de la implantació de la renda valenciana d'inclusió.
14. Coordinació entre administracions per a la gestió de la renda valenciana d'inclusió.

La sol·licitud d'informe es va realitzar, tant a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, com a 33 ajuntaments de diferent nombre d'habitants de tota la Comunitat Valenciana (hi adjuntem el document).

En el següent quadre s'indiquen les dates de recepció dels informes, com també els ajuntaments consultats i la seua població:

	ADMINISTRACIÓ	ENTRADA	NOMBRE D'HABITANTS
1	Ajuntament d'Alacant	09/12/2020	331.577
2	Ajuntament de Benidorm	03/12/2020	67.558
3	Ajuntament de Gandia	27/01/2021	73.829
4	Ajuntament de Paterna	04/12/2020	69.156
5	Ajuntament d'Elda	25/11/2020	52.404
6	Ajuntament d'Alcoi	11/02/2021	58.977

7	Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig	24/11/2020	57.785
8	Ajuntament de Torrevieja	10/12/2020	82.599
9	Ajuntament de Cocentaina	02/12/2020	11.456
10	Ajuntament de Villena		33.983
11	Ajuntament d'Elx	05/01/2021	230.625
12	Ajuntament de Borriana	30/11/2020	34.544
13	Ajuntament d'Ontinyent	03/12/2020	35.395
14	Ajuntament de Burjassot	11/12/2020	37.584
15	Ajuntament de Dénia	02/12/2020	41.733
16	Ajuntament de Bunyol	07/12/2020	9.517
17	Ajuntament d'Orihuela	09/02/2021	76.778
18	Ajuntament de Manises	25/11/2020	30.693
19	Ajuntament de Torrent	30/12/2020	81.245
20	Ajuntament de Mislata	16/11/2020	43.278
21	Ajuntament d'Almassora	01/12/2020	25.831
22	Ajuntament de Xàtiva	04/12/2020	29.045
23	Ajuntament de Segorbe	29/01/2021	8.878
24	Ajuntament de Benicarló	02/12/2020	26.744
25	Ajuntament de la Vall d'Uixó	02/12/2020	31.552
26	Ajuntament d'Onda	13/11/2020	24.850
27	Ajuntament d'Alzira	01/12/2020	44.393
27	Ajuntament de València	10/12/2020	791.413
27	Ajuntament d'Alberic	02/12/2020	10.556
28	Ajuntament de Morella	10/12/2020	2.437
29	Ajuntament de Vila-real	24/11/2020	50.577
30	Ajuntament de Castelló de la Plana	17/02/2021	170.888
31	Ajuntament de Sagunt	30/11/2020	65.669
32	Ajuntament de Vilamarxant	08/02/2021	9.550
33	Ajuntament de Xixona	14/01/2021	6.875
	Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	17/12/2020	Comunitat Valenciana: 5.054.796

Els informes emesos per cadascuna de les administracions poden consultar-se, de forma íntegra, en els documents annexos a aquesta resolució.

2.1. Informació aportada per la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives

A continuació extraïem informació destacable, aportada per la CIPI en el seu informe de data 17/12/2020.

- Demores existents en la resolució d'expedients de renda de garantia en les seues dues modalitats.

El nombre de persones titulars que en data 30 d'octubre de 2020 disposa de resolució estimatòria del seu expedient de RVI, en alguna dels seues modalitats, és de 26.346. D'aquestes, 11.208 a la província d'Alacant, 2.941 a la província de Castelló i 12.197 a la província de València. Això correspon a un nombre total de beneficiaris de 33.189 i un nombre total de destinataris de 59.535.

El nombre d'expedients enregistrats que continuen pendents de resoldre's, en alguna dels modalitats de renda valenciana d'inclusió, a la fi del mes d'octubre és de 9.642, dels quals 4.143 corresponen a la província d'Alacant, 249 a la de Castelló i 5.250 a la de València.

- Demora a resoldre expedients de renda complementària de prestacions.

El nombre de persones titulars que en data 30 d'octubre de 2020 disposa de resolució estimatòria de renda complementària d'ingressos per prestacions RCIP és de 2.657, de les quals 1.431 corresponen a la província d'Alacant, 880 a la de Castelló i 346 a la de València.

- Demora a resoldre expedients de renda que van ser prioritzats per les entitats locals, per la situació generada per la COVID-19.

El nombre d'expedients de RVI que van ser prioritzats per les entitats locals a causa de la COVID és de 4.082, dels quals 896 corresponen a la província d'Alacant, 164 a la de Castelló i 3.022 a la de València.

- Problemes en l'aplicatiu informàtic que dificulten la introducció de dades i que impedeixen la modificació de resolucions ja dictades i/o la resolució d'expedients.

(...) disposar d'una aplicació informàtica adequada està sent un procés difícil. Cal tindre en compte que, en no estar implementats en l'aplicatiu els circuits de gestió en el moment que va arrancar l'aplicació de la llei, va fer necessari dissenyar-los i posar-los en marxa paral·lelament a la gestió ordinària de la renda i deixar de fer altres tasques pendents.

En primer lloc, calgué identificar les necessitats per a la gestió de la renda valenciana d'inclusió, que podia comportar l'aplicació d'una nova funcionalitat, la millora d'una funcionalitat ja existent, el desenvolupament d'un circuit, com podria ser els d'extinció o modificació, o la implantació d'un *switch*, a partir del qual obtindre informació rellevant de la gestió. I una vegada identificades les necessitats, començà tot un treball laboriós, consistent a analitzar, estudiar i veure les possibles alternatives per a la seua implantació en l'aplicació informàtica.

L'aplicació informàtica ha de ser el reflex de la normativa d'aplicació i, per tant, ha de preveure tot el que es disposa en aquesta. És a dir, ha de permetre preveure totes les casuístiques, excepcions i situacions previstes. I, a més a més, s'ha de tindre en compte que aquestes es van modificant i s'han de reflectir en l'aplicació informàtica. Per a fer-nos una idea d'això, i a grans trets, una vegada identificades les necessitats, estudiades i analitzades per la direcció general, davant de la normativa en vigor i de les inquietuds traslladades per tots els òrgans gestors en aquesta (els diversos òrgans gestors intervinents en la instrucció de l'expedient administratiu en les entitats locals, en les direccions territorials, serveis de gestió econòmica i pressupostària, serveis de gestió administrativa, intervencions); com també davant de les recomanacions del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble, els suggeriments dels ciutadans i de les associacions d'afectats, les propostes dels diversos col·legis professionals, etc., en primer lloc es fan reunions amb els tècnics del Servei de Prestacions Inclusions, al qual correspon, entre altres funcions, establir, programar, coordinar i simplificar els procediments d'accés a la gestió dels prestacions socials destinades a la inclusió social, ruptura de la transmissió generacional de l'empobriment i redistribució de la riquesa, donar suport a les entitats locals col·laboradores en la gestió d'aquestes prestacions i a les accions d'inserció sociolaboral de les persones titulars i beneficiàries d'aquestes prestacions de la inclusió activa.

Una vegada detectades les necessitats i analitzades les diverses alternatives, es convoquen els professionals de la direcció general de Tecnologies de la Informació i Comunicació (DGTIC) per valorar la viabilitat del seu desenvolupament en l'aplicació, que pot consistir en la implantació d'un simple *switch*, o el desenvolupament integral d'un nou circuit, amb les constants i successives adaptacions als canvis normatius.

Atesa la conformitat a la proposta dels requisits informàtics, s'inicia el procés de disseny, desenvolupament i maquetació de l'aplicació per part de l'equip informàtic, en el qual intervenen tant personal de la DGTIC, que el dirigeix, coordina i controla, com també personal d'empreses informàtiques.

Una vegada validada aquesta maquetació, després de la revisió conjunta pels tècnics intervinents segons la matèria, s'efectua el seu disseny i desenvolupament pels equips informàtics. Ja confeccionat i abans de licitar-ho a producció en l'aplicació, es passa per una fase prèvia de proves, en la qual tornen a intervindre els mateixos agents que van intervenir inicialment en el seu disseny, per a comprovar que tot funciona o no, segons el que es preveu. Si tot funciona com calia esperar, llavors comença la fase del desplegament en l'aplicació, és a dir, la seua licitada a producció. Aquesta fase també ha de realitzar-se en el moment adequat, i no es pot realitzar d'un dia per a un altre, perquè la integració d'una nova funcionalitat o desenvolupament afecta o pot afectar a unes altres ja integrades en l'aplicació, ja que cal adequar-les abans de la seua incorporació, per a no interferir en les ja implementades. Per contra, si el resultat no és l'esperat, escau una altra vegada l'anàlisi per part dels equips informàtics per a esbrinar què és el que no ha funcionat o el que no ha funcionat correctament o com hauria de fer-ho.

El procediment descrit és l'estàndard per a la majoria dels desenvolupaments, però existeixen altres processos que per les seues especials característiques requereixen de la intervenció d'altres agents interns de la mateixa Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, d'agents d'altres conselleries de la Generalitat, com la Conselleria de Transparència, o d'agents externs a la Generalitat, com ara l'Agència Tributària, la Seguretat Social, etc., que intervenen en la tramitació dels accessos als serveis de la PAI. Aquest tipus de processos són llargs i complexos pel nombre d'agents intervinents i perquè per cadascun dels serveis sol·licitats a les diverses entitats es requereix una sol·licitud individualitzada que justifique la base legal per a l'intercanvi d'informació que se sol·licita. De la mateixa manera, la integració del Registre de Prestacions Socials Públiques requereix també la codificació de cadascun dels estats existents en l'aplicació amb els codis establits perquè siga possible l'intercanvi d'informació.

En definitiva, la implantació de qualsevol desenvolupament requereix d'un treball conjunt, continu i constant per part de tots els actors intervinents, perquè una vegada implementat aqueix nou procés, circuit o funcionalitat, els agents poden detectar noves funcionalitats de millora d'aquesta o fins i tot proposar-ne el desenvolupament d'una nova que complemente la funcionalitat ja existent.

A l'entrada en vigor de la prestació RVI, en les seues modalitats de RGIS i RGIM, a l'abril 2018, només es podien introduir les dades del sol·licitant i de la seua unitat de convivència, si s'escau; sol·licitar la corresponent petició de documentació; realitzar el càlcul de la prestació; realitzar consultes a través de la Plataforma Autònoma d'Interoperabilitat (que, encara que es troba incorporada dins de l'aplicació comporta una tramitació pròpia) i emetre el corresponent informe proposta de resolució per l'entitat local, arribant a la corresponent direcció territorial que podia avançar-los fins a la situació de proposta aprovatòria/denegatòria. Des d'aquest moment, el desenvolupament cronològic dels diversos circuits necessaris per a la tramitació de la prestació ha sigut el següent:

- la generació i càrrega de fitxers xml de tercers va estar disponible al juliol de 2018;
- la fiscalització prèvia-definitiva va estar disponible al juliol-agost de 2018,
- la generació i pagament de nòmines va estar disponible a l'agost/setembre de 2018,
- el fitxer «rpsp» per a l'intercanvi de dades relatives a la nova RVI amb el registre de prestacions socials públiques també es va trobar operatiu a finals de 2018,
- en el canvi d'exercici, pel caràcter indefinit de la prestació i la revaloració del SMI l'any 2019, tant el càlcul de les projeccions anuals com la revaloració de les quanties de les prestacions reconegudes va haver de realitzar-se de manera semiautomàtica,
- l'entrada en vigor de prestació de RCIP per RAI i per PNC va estar disponible a l'abril de 2019,
- el circuit de recursos va estar disponible al juliol de 2019 (aquest circuit va generar bastants problemes en interposar-se recurs d'alçada contra les resolucions de les direccions territorials, cosa que va obligar a crear tot un sistema, anteriorment inexistent perquè mai s'havien realitzat fiscalitzacions per part de la direcció general, amb el problema afegit que el pagament de la nòmina, des de l'estimació del recurs, havia de realitzar-se mensualment per la direcció territorial),

- el circuit d'extinció de les prestacions en vigor es va pujar a producció a l'octubre de 2019 (aquest circuit també havia de permetre la desafectació de les quantitats compromeses),
- el circuit de modificacions de quantia (augment/minoració) es va posar en funcionament al novembre de 2019,
- el circuit de revocació es va posar en funcionament al febrer de 2020,
- les projeccions anuals/revaloració quanties automatitzades es van posar en funcionament al febrer de 2020,
- els fitxers «rpsp extinció-modificació» s'han adaptat a aquests dos circuits al març de 2020,
- la generació multinòmina es va posar en producció al març de 2020,
- la prevalidació de tercers per a evitar els problemes en la generació de nòmines es va posar en marxa a l'abril de 2020,
- les projeccions individuals van ser posades en producció al maig de 2020.

A més, pràcticament en tots els casos, la posada en producció dels circuits implementats per a la tramitació de la prestació mai han implicat la seua finalització completa, ja que en el funcionament ordinari s'ha posat de manifest la necessitat o conveniència de realitzar ajustos en els plantejaments inicials, ara motivats per la clarificació o modificació dels criteris jurídics continguts en la norma, ara per dificultats tècniques, ara per millora en la redacció de documents.

Un altre problema que cal tindre en compte és que a l'inici de la gestió de la RVI encara estava vigent la Renda Garantida de Ciutadania i que totes dues van conviure durant un temps, cosa que va generar molts problemes de gestió, com per exemple l'obligació d'assumpció de la resolució per part de les direccions territorials dels expedients pendents de les entitats col·laboradores, un traspàs que es va fer informàticament en fases successives fins al trasllat complet de tots els expedients.

El 2019, l'entrada en vigor de la tercera modalitat, la Renda Complementària d'Ingressos per Prestacions (RCIP), també va implicar un esforç per a preparar l'aplicatiu informàtic. Així, els diferents circuits i millores que es van aplicar en la Renda Garantida d'Inclusió Social (RGIS) i en la Renda Garantida d'Ingressos Mínims (RGIM) (modificació, extinció, recursos) es van incorporar i adaptar de manera simultània a la tramitació de la RCIP.

Específicament s'han connectat les aplicacions de Pensions No Contributives (PNC) i RCIP, amb la possibilitat de bolcat de dades que facilite la gestió i tramitació de la RCIP i que ha servit, al seu torn, per a la revisió i actualització de les dades dels expedients de PNC.

Una altra part important d'aquesta prestació i de l'aplicatiu informàtic ha sigut la gestió econòmica implícita. Juntament amb els circuits de tramitació dels diferents procediments s'ha efectuat gran part del desenvolupament necessari per a la gestió econòmica que porta aparellada la prestació, incloent-hi aspectes com ara les revaloracions de la prestació respecte del SMI, les desafectacions, la projecció inicial anual, les projeccions individuals, les multinòmines, la prevalidació dels comptes corrents abans de la generació de la nòmina i la simulació de la nòmina.

Així mateix, la posada en marxa de les prestacions de l'Ingrés Mínim Vital (IMV) i l'adaptació de la Llei 19/2017 del 20 de desembre, va implicar la revisió i adaptació de tots els circuits que ja estaven en marxa i l'adaptació d'altres procediments. Per això, durant els últims mesos, s'ha hagut d'adaptar l'aplicació a l'IMV, i compatibilitzar-ho amb el circuit de trasllats d'expedients i revocació de resolucions i la implementació del complement per a set membres o més de la unitat familiar. A més a més, s'ha fet una millora important en el circuit de nòmines, la tramitació de passaports, els procediments de desafectacions i la validació de documentació bancària. També s'ha reelaborat un nou formulari de sol·licitud i de comunicació de variacions i de l'acord d'inclusió, que implica una simplificació d'aquests documents. En un breu període de temps es posarà en funcionament el circuit de suspensió, canvi de modalitat i l'adaptació d'inclusió de la Renda Activa

d'Inserció per violència de gènere, dins de la modalitat de renda de garantia d'inclusió social que millorarà la tramitació i resolució d'aquestes prestacions. Com també la tramitació anticipada i d'urgència dels expedients.

En qualsevol cas, amb la finalitat d'atendre les seues recomanacions, durant el pròxim mes de gener està previst iniciar un procés d'anàlisi per a l'optimització de la gestió i les seues eines. En aquest procés d'anàlisi es comptarà amb representants de tots els àmbits intervinents en la gestió, entre altres amb personal d'entitats locals, de les direccions territorials d'aquest conselleria, del departament d'assumptes econòmics i de la Intervenció.

Es farà una revisió de la robustesa dels circuits i dels procediments amb l'objectiu de revisar i optimitzar els processos i subprocessos associats a la gestió de la renda valenciana d'inclusió.

Menció a banda mereixen els problemes dels expedients de persones que només disposen del passaport com a únic document d'identificació, que ha impossibilitat fins a l'abril d'enguany que foren validats per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic com a tercers, a efectes comptables. Per la qual cosa s'han hagut de cercar solucions viables a eixa falta de previsió en el sistema comptable de la Generalitat d'identificadors consistents en números de passaport.

S'ha de tindre en compte que l'Administració valenciana mai no havia efectuat pagaments a persones en aquesta situació i, per tant, s'ha hagut de fer un esforç considerable per a adaptar els sistemes de gestió. És veritat que un gran nombre de les queixes rebudes pel retard en la gestió de la RVI és de persones en aquestes circumstàncies, per la qual cosa en comptar ja amb el circuit tant informàtic com de gestió interna per a aquests expedients, es tramitaran tots els que queden i que estan pendents per aquesta circumstància, la qual cosa reduirà en gran manera el nombre de queixes.

S'ha de dir que aquest és un problema que no sols té aquesta Administració. Per això, diverses administracions s'han posat en contacte amb la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a informar-se sobre el procediment i les gestions han de seguir per a pagar ajudes a persones identificades només amb passaport.

En aquest aspecte de les eines informàtiques de gestió, cal fer referència, per acabar, al necessari desenvolupament dels mecanismes d'intercanvi d'informació que s'han hagut de realitzar, tant per a la transmissió de dades al Registre de Prestacions Socials Públiques, com per a l'encreuament d'informació amb els departaments competents en matèria de sanitat, educació i universitats. És la Direcció General d'Acció Comunitària i Barris Inclusius, en coordinació amb un equip d'informàtics, la que està realitzant el desenvolupament d'un projecte denominat «BIINIC-ASO-BI-RVI Estadístiques RVI», que és una aplicació informàtica per a la gestió d'un quadre de comandaments per a la renda valenciana d'inclusió.

Es van iniciar els primers contactes a la fi del 2018 i en el primer trimestre del 2019 es van realitzar les primeres reunions, amb la finalitat que els gestors disposaren d'una eina per al seguiment i gestió de la renda valenciana d'inclusió en el dia a dia. Per al seu desenvolupament es van establir inicialment dues fases. En la fase I es van dissenyar i es van implementar estadístiques molt bàsiques, i es pogueren obtindre els informes següents:

- informe estadística nòmina.
- informe de gestió.
- informe de situació administrativa.

Al maig de 2019 es va realitzar una acció formativa d'iniciació a l'ús d'aquesta eina informàtica per a personal de la direcció general i de les direccions territorials. En la segona fase s'ha incorporat més informació estadística a aquests informes inicials i s'ha enriquit amb més dades d'interés per a la gestió.

A començament del 2020, i amb motiu de disposar de la informació bàsica dels titulars i beneficiaris existents en la renda valenciana d'inclusió, es van detectar discrepàncies entre la informació que constava en l'aplicació de la renda valenciana d'inclusió i aquesta eina informàtica de suport a la gestió. Per això es va comunicar als gestors de totes dues aplicacions informàtiques la necessitat d'analitzar les discrepàncies observades, i esbrinar la causa o causes d'aquestes. Fruit d'aquesta comunicació, el 6 de març de 2020, es va mantindre una reunió conjunta amb els responsables de totes dues aplicacions per a la seua anàlisi, estudi i resolució, on es va acordar la necessitat d'adaptació dels actuals informes perquè es puga disposar de dades de manera immediata, i la necessitat de modificar el sistema de càrrega per a independitzar-lo el màxim possible de l'aplicació i dels circuits o modalitats que es posen en marxa.

També cal destacar la necessitat d'implementar aquests desenvolupaments a tots els circuits existents i que puguen ser necessaris en un futur en l'aplicació, atés que hui dia aquesta informació estadística només es disposa per al tràmit inicial, i no en altres circuits com ara la resolució de recursos, les extincions o les modificacions. Per tant, la continuïtat del desenvolupament informàtic implicarà una anàlisi general i la prioritització de la posada en marxa de les diferents fases.

- Demora en comunicació de les resolucions de concessió.

La demora en la comunicació de les resolucions de concessió de la renda valenciana d'inclusió va ser el motiu fonamental que va justificar l'obertura d'una queixa d'ofici en el Síndic de Greuges (núm. d'expedient. 2001887). En el seu informe la Conselleria justifica els desajustos temporals entre el pagament de la prestació i la posterior comunicació de la resolució de concessió.

Tot i reconèixer que no sempre es compleix el termini previst de 10 dies, la Conselleria es va comprometre a esmenar aquests defecte, i indicava que «incidirem especialment en el seu compliment de manera que els expedients es resolguen i es notifiquen amb la menor diferència possible entre ells».

Una vegada rebut l'informe, el Síndic va tancar les seues actuacions sobre aquest tema i va continuar el seguiment sobre la matèria.

Sobre aquest tema, en el seu informe de data 17/12/2020 la Conselleria indica el següent:

Pel que fa a la informació sol·licitada sobre les demores en la resolució i notificació d'expedients, com també sobre la no resolució dins del termini de 6 mesos previst en la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió (assumpte 6), cal tindre en compte la complexitat tècnica i jurídica que ha implicat passar de l'anterior «renda garantida de ciutadania» a l'actual «renda valenciana d'inclusió».

Aquest canvi ha comportat les dificultats següents:

- Una diversificació de la gestió administrativa, derivada de l'establiment de dues modalitats diferenciades de renda valenciana d'inclusió: com a renda de garantia (amb dues tipologies diferenciades: renda de garantia d'ingressos mínims i renda de garantia d'inclusió social) i com a renda complementària d'ingressos (al seu torn amb dues tipologies diferenciades: renda complementària d'ingressos per prestacions i renda complementària d'ingressos del treball).

- La realització d'un esforç importantíssim en la formació dels professionals dels serveis socials municipals, ja que amb el nou marc normatiu són aquests serveis els competents per a la instrucció i elaboració dels informes-propostes de resolució en els expedients de rendes de garantia.
- La cerca de solucions viables a la falta de previsió en el sistema comptable de la Generalitat d'identificadors consistents en números de passaport, per fer efectiva la possibilitat d'accés al reconeixement del dret a la inclusió per a determinats col·lectius sense necessitat d'acreditació de temps mínim de residència.
- La redacció d'instruccions que clarificaren conceptes jurídics inclosos en la llei i en el seu desplegament reglamentari (tipologia de les unitats de convivència, prestacions susceptibles de complementar-se en les modalitats de renda complementària d'ingressos per prestacions, requisits d'accés als complements de lloguer/hipoteca i/o de despeses energètiques, excepcions a les regles generals d'accés, etc.).
- L'intercanvi d'informació entre les diverses administracions públiques competents implicades, que no existia en el moment d'aplicació de la norma, per tal de poder establir els complements previstos, ja siga com a supòsits de valoració específics, ja siga com a supòsits d'accés directe. La dificultat de gestionar un règim escalonat per a l'entrada en vigor de cadascuna de les modalitats de la RVI i un règim provisional respecte del termini màxim per a la resolució i notificació del procediment, que va generar múltiples confusions.

Aquesta dificultat ha estat incrementada per l'excessiva mobilitat del personal tècnic que forma part dels equips municipals d'atenció primària i pels entrebancs en la seua formació.

Des de l'entrada en vigor de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, s'han fet nombrosos cursos de formació tant a les entitats locals com a les mancomunitats per tal de difondre la normativa i la instrumentalització de l'aplicació informàtica. L'any 2019 es van impartir 4 cursos en línia amb sessions presencials en totes les comarques. Però, a hores d'ara, part d'aquesta formació no ha tingut continuïtat, perquè molts dels tècnics ja no formen part dels equips municipals de serveis socials i a més a més no han pogut transmetre els seus coneixements. És possible que aquesta situació millore amb la incorporació del Contracte Programa, sempre que les corporacions locals donen continuïtat en la contractació de personal tècnic.

Siga com siga, la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha establert ja un calendari de cursos en línia de formació per al personal dels ajuntaments tots els divendres

- Coordinació interadministrativa en la gestió de l'ingrés mínim vital i renda valenciana d'inclusió.

(...), és obvi que l'aprovació del Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital en l'àmbit estatal i la seua consegüent entrada en vigor el passat 1 de juny de 2020, va comportar necessàriament la revisió de la normativa reguladora de la renda valenciana d'inclusió, principalment amb la finalitat de conjugar i conciliar totes dues prestacions, atés el caràcter subsidiari i complementari que manté la prestació econòmica de la renda valenciana d'inclusió. Per això, ha sigut necessari i urgent fer un estudi detallat de totes dues prestacions i proposar les modificacions necessàries perquè la RVI no entre en col·lisió amb l'IMV, que no es generen duplicitats pels mateixos conceptes i que es puga evitar potencials cobraments indeguts.

Per altra banda, s'han establert un procediment informàtic per a poder creuar els fitxers que, a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, proporciona l'INSS i la base de dades de la Generalitat, per a poder a modificar les resolucions de RVI procedents, de tal manera que es descompte de l'import de la RVI l'IMV. El resultat del creuament dels fitxers de l'IMV durant els tres primers mesos de la seua vigència és el següent: (s'hi adjunta quadre resum que, entre altres dades, inclou el nombre d'expedients modificats).

La considerable quantitat d'expedients modificats en el primer fitxer, que es pot observar en la graella, s'esdevé del fet que durant el primer mes es va reconèixer automàticament l'IMV als beneficiaris de la prestació per fill a càrrec. Per això, el nombre de beneficiaris remesos per l'INSS i que coincideixen amb els qui disposen de RVI fou de 2.328, l'afectació dels quals s'ha pogut realitzar.

Cal recordar que l'Institut Nacional de la Seguretat Social podrà, fins al 31 de desembre de 2020, reconèixer la prestació d'ingrés mínim vital a aquelles persones beneficiàries d'alguna de les diferents rendes d'inserció o bàsiques establides per les comunitats autònomes. Si han obtingut la conformitat per a la remissió de les dades dels seus beneficiaris a l'Institut Nacional de la Seguretat Social a l'efecte del reconeixement de la prestació, comunicaren al referit Institut, a través dels protocols telemàtics d'intercanvi d'informació habilitats a aquest efecte, les dades necessàries per a la identificació dels potencials beneficiaris, que haurà d'incloure un certificat emés per la corresponent comunitat autònoma acreditatiu de la constitució d'una unitat de convivència segons estableix l'article 6 i del compliment dels requisits a què és refereixen els articles 4, 5 i l'article 7 del real decret llei; com també que es troben en el seu poder tota la documentació que prove el compliment d'aquests requisits, llevat de la vulnerabilitat econòmica a la qual es refereix l'article 8 del Real decret llei, que serà analitzada per l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Ara bé, aquesta disposició resulta equívoca, ja que per tal que l'INSS reconega la prestació d'ingrés mínim vital a les persones beneficiàries de rendes bàsiques establides per els CCAA, s'estableixen uns requisits no gens fàcils de complir i una gestió que ni el Ministeri ha pogut fer amb els seus expedients

- Suficiència de personal assignat a la gestió de la RVI.

(...) resulta del tot cert que una de les grans dificultats en la tramitació de la renda valenciana d'inclusió rau en la insuficiència del personal adscrit als diferents òrgans amb competències en la matèria, juntament amb la mobilitat que es produeix en els llocs de treball existents.

En el moment d'entrada en vigor de la Llei, el Servei de Prestacions Inclusives disposava de 6 funcionaris (1 cap de servei, 1 cap de secció, 1 tècnic, 2 administratius i 1 auxiliar de gestió.). El 2018 es va sol·licitar i va aprovar la creació de dos llocs de tècnics A1, si bé es van incorporar al servei al gener de 2019; de tal manera que al març d'aquell any el Servei de Prestacions Inclusives comptava amb 8 funcionaris (1 cap de servei, 1 cap de secció de prestacions; 1 cap de secció de prestacions no contributives i altres prestacions inclusives, 3 tècnics, 1 administratiu i 1 cap de negociat).

Actualment, en el Servei de Prestacions Inclusives estan prestant servei 12 funcionaris (1 cap de servei, 1 cap de secció de prestacions, 1 cap de secció, 3 tècnics, 2 administratius, 1 cap de negociat, 2 treballadores socials, 1 psicòloga).

Per al pressupost de 2021, s'ha sol·licitat per al Servei de Prestacions Inclusives augmentar la plantilla en 1 cap d'equip de Prestacions Inclusives (C1 18 E035) 2 tècnics (A1 i A2 respectivament), un d'administració general i un treballador social, i un tècnic informàtic exclusiu per a aquest servei. També s'ha sol·licitat la creació d'un nou servei de renda, amb la corresponent plantilla de personal.

Quant a les direccions territorials, els llocs de treball creats per a la gestió de la RVI han sigut els següents: (s'hi adjunta taula descriptiva)

- Suficiència de la dotació de la línia pressupostària de renda valenciana d'inclusió (nivell d'execució pressupostària).

(...) les dotacions i ampliacions de crèdit per a la gestió de la RVI s'han adaptat d'acord amb les necessitats i les disponibilitats pressupostàries, des dels seus inicis. Aquestes dotacions han sigut les següents:

LÍNIA S6355 RENDA GARANTIDA CIUTADANIA

	2017	2018	2019
P. INICIAL	41.092.880	88.500.000	100.000
P. DEFINITIU	58.735.076,59	53.268.862,11	274.141,20
OB. RECONEGUDES	58.442.096,03	38.291.354,28	215.133,42
%OK/PD	100%	72%	78%

LÍNIA A S 5226....RENDA VALENCIANA INCLUSIÓ

	2018	2019	2020 (NOV.)	2021*
P. INICIAL	35.231.137,89	100.000.000	156.824.790	255.000.000
P. DEFINITIU	35.231.137,89	153.506.309,66	276.217.711,76	
OB. RECONEGUDES	12.608.271,32	145.415.235,11	222.904.243,64	
% OK /PD	36%	95%	81%	

* Dades obtingudes de la Llei de pressupostos de la Generalitat 2021.

Durant el 2018, any en què comença la Renda Valenciana d'inclusió, l'execució no és significativa atès que al llarg d'aquest exercici van començar a implementar l'aplicatiu informàtic i la posada en marxa preveia una cadència d'uns mesos.

És important fer notar que la gestió d'aquest crèdit pressupostari està condicionat a les ampliacions que, mitjançant resolució, autoritze el conseller d'Hisenda i Model Econòmic, ja que, d'acord amb l'article 22.1 p) de la Llei 28/2018 de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2019, «els crèdits destinats a satisfer el pagament de les prestacions econòmiques regulades en la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió» tenen la consideració d'ampliables. Per tant, el reconeixement i pagament de les prestacions que s'imputen a aquest depèn, en bona mesura, de les successives autoritzacions d'ampliació de crèdit que efectue la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.

És per això que, a fi d'evitar problemes en la gestió de les prestacions, el 29 de març de 2019, el sotssecretari de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va adreçar-se a la directora general de Pressupostos de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic per indicar-li que l'ampliació de crèdit hauria de ser de 67.406.350,81 euros. Així mateix, i per tal de fer més assumible per a la Hisenda Pública de la Generalitat aquesta generació de crèdit i ajustar més les estimacions segons el ritme de resolucions d'expedients de la RVI dels mesos successius, li proposava la realització d'ampliacions parcials de crèdit seguint el següent calendari:

DATA LÍMIT DE GENERACIÓ DE CRÈDIT	CRÈDIT D'AMPLIACIÓ EN LÍNIA S5226	MENSUALITATS FINANÇADES
5 d'abril	16.904.428,68	Abril i maig
31 de maig	39.148.127,67	Juny, juliol, agost i setembre
27 setembre	11.353.398,46	Octubre, novembre i desembre
TOTAL	67.406.350,81	

Ara bé, tal com s'ha indicat anteriorment, la primera ampliació de crèdit no va ser autoritzada per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic fins al 13 de maig, i només per un import de 8.000.000 euros. Aquesta autorització juntament amb altres dues, de 3 de juliol i d'1 d'agost, van fer un total de 32.000.000 euros, bastant allunyat de les estimacions fetes. Per això, el 19 de setembre, la secretària autonòmica de

Serveis Socials i Autonomia Personal es va adreçar a la directora general de Pressupostos per demanar una ampliació parcial urgent, tot indicant-li que «aquesta situació està provocant la impossibilitat de continuar la tramitació dels expedients derivats de l'aplicació de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de Renda Valenciana d'Inclusió que es destina a garantir les condicions de vida de les unitats de convivència, com també el dret a la inclusió social amb caràcter universal mitjançant el finançament de prestacions econòmiques i el procés d'inclusió social dirigit a cobrir les necessitats bàsiques que garantisquen la qualitat de vida i combaten l'exclusió i la vulnerabilitat social».

Cal dir també que aquesta naturalesa dels crèdits pressupostaris que donen cobertura a les prestacions de la RVI, que s'amplien mitjançant modificacions pressupostàries segons les necessitats, genera una elevada tasca administrativa, que exigeix dedicar temps de treball del personal funcionari i que, per tant, pot causar retards en la gestió ordinària dels expedients.

Ha d'atendre's, a més, al fet que quan es dicta la resolució aprovatòria, d'acord amb l'article 29.1 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de renda valenciana d'inclusió, els efectes econòmics de la prestació es reconeixen des del primer dia del mes següent a la data de la sol·licitud, la qual cosa comporta el reconeixement dels endarreriments corresponents i la necessària projecció i reserva de crèdit per a la resta de l'any. Aquesta circumstància provoca que els òrgans gestors de les direccions territorials no puguin avançar en l'aplicació informàtica fins a aquest tràmit.

- Avaluació i seguiment general de la implantació de la renda valenciana d'inclusió.

(...) ni la comissió tècnica de seguiment i implementació de la renda valenciana d'inclusió, ni la comissió interdepartamental de la renda valenciana d'inclusió s'han constituït a hores d'ara.

Consegüentment, no hi ha actes de constitució d'aquestes comissions, ni actes de les seues sessions de treball, com tampoc l'informe bianual previst en l'article 53 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de renda valenciana d'inclusió.

- Observacions fetes per la Conselleria respecte de la dificultat per a donar resposta a algunes de les qüestions sol·licitades pel Síndic de Greuges.

Per concloure, l'informe que el lliurament d'algunes de les dades requerides en la seua petició, tant per les seues característiques com per l'alt nivell de desagregació demanat, implicació una acció de tractament de la informació que implicaria la sostracció de recursos que ara mateix estan dedicats plenament a la gestió de la RVI, en les seues diverses variants. I vista la dimensió actual de la plantilla de personal del servei competent i el volum de la gestió assignada, això significaria que es deixara d'atendre la tramitació del reconeixement i pagament de les prestacions de la RVI.

2.2. Informació aportada pels ajuntaments consultats

A fi d'analitzar la informació aportada pels ajuntaments consultats (un total de 33, però a hores d'ara n'han respost 32), hem agrupat la informació sobre la base de població d'aquests. Aquesta agrupació d'informació es basa en la hipòtesi que els problemes als quals s'enfronten els ajuntaments, quant a la gestió d'expedients de renda valenciana d'inclusió, està vinculada a la variable de població.

L'agrupació d'ajuntaments ha sigut la següent: (a causa de l'extensió d'aquest document, reflectim els informes d'alguns ajuntaments, si bé tots els informes rebuts dels ajuntaments s'annexen a la present resolució):

- Ajuntaments de més de 150.000 habitants: 4 ajuntaments
- Ajuntaments de més de 10.000 habitants i menys de 150.000 habitants: 6 ajuntaments.
- Ajuntaments de menys de 10.000 habitants: 6 ajuntaments .

2.2.1. Anàlisi dels informes emesos per ajuntaments de més de 150.000 habitants

a) Ajuntament de València:

Des del dia 23 d'abril de 2018 fins al 17 de novembre de 2020 s'han rebut i s'han registrat un total de **9.099 sol·licituds inicials de Renda Valenciana d'Inclusió** en les seues modalitats de RGIS (Renda de Garantia d'Inclusió Social) i RGIM (Renda de Garantia d'Ingressos Mínims).

A més de les sol·licituds inicials de RGIS i RGIM, s'han registrat un total de **5.920 instàncies** mitjançant les quals les persones interessades presenten **comunicació de variacions** de la seua situació (30%), realitzen **aportació de documentació** (70%), requerida o no. Aquestes últimes s'han incrementat en els últims mesos (el 30 de setembre de 2020 representaven el 64%) en estar obligades les persones perceptores o sol·licitants de RGIS o RGIM a presentar justificació de sol·licitud de l'Ingrés Mínim Vital o declaració responsable de no complir els requisits per a fer-ho.

D'altra banda, es preveu un important increment de sol·licituds i de càrrega de treball en els pròxims mesos tenint en compte que el 2021 s'haurà d'iniciar el tràmit de **renovacions**.

En data 17 de novembre de 2020 ens consten **8.905 expedients oberts** en l'aplicatiu informàtic de la Conselleria, i **falta per enregistrar un total de 194 expedients** (datats des d'abril fins a novembre de 2020).

Des del mes d'abril fins al 17 de novembre de 2020 s'han registrat un total de 1.004 noves sol·licituds i se n'han enregistrat ja 810, això és, el 81% del total de rebudes en aquest període.

El temps transcorregut entre la data de la sol·licitud i la data d'enregistrament de l'expedient en l'aplicatiu de Conselleria s'ha reduït de manera considerable des de l'inici de la gestió i, en relació amb els actualment pendents, cal fer alguns comentaris:

- En la major part dels casos, es tracta de sol·licituds de molt recent registre i l'obertura **d'expedient en l'aplicatiu** de la Conselleria suposa sempre una mica de demora atés que, amb caràcter previ a aquesta, cal obrir **expedient administratiu municipal i expedient social**, si no estiguera obert amb anterioritat, en les corresponents plataformes informàtiques.
- Existeix, d'altra banda i per motius diversos, molta acumulació de treball en alguns dels centres socials on es tramiten els expedients de RVI.
- No pot obrir-se nou expedient en l'aplicatiu si està pendent la resolució d'un expedient anterior a nom de la mateixa persona titular o en el qual conste aquesta com a beneficiària.
Per exemple, en el supòsit de canvi de modalitat no pot donar-se d'alta un expedient de RGIS si està pendent de resolució una extinció de RGIM o una resolució de RCIP. Aquesta situació ens dificulta a més tramitar la proposta en termini i pot provocar, molt probablement, que la persona sol·licitant estiga diverses mensualitats sense percebre efectivament la prestació, encara que quan se li resolga sí que se li abonon els endarreriments que corresponguen.
- De les sol·licituds pendents d'enregistrar, 34 van tenir entrada en el registre telemàtic de la Generalitat Valenciana, i no es van rebre aquestes sol·licituds en el registre municipal fins transcorreguts una mitjana de 53 dies naturals, tot oscil·lant entre un mínim de 27 i un màxim de 85 dies.

El nombre d'informes proposta emesos i pendents de resoldre per la Direcció Territorial de la CIPI ascendeix a 1.006 (estimadoris 943, desestimadoris 59, arxiu 2 i desistiment 2.). La data d'emissió dels informes va des del juliol de 2018 fins al novembre de 2020

El 37% dels expedients pendents de resolució corresponen a persones titulars identificades amb passaport (368 propostes aprovatòries, 2 desestimatòries i 1 arxiu). Si tenim en compte la data d'emissió dels informes proposta, s'observa que a persones titulars identificades amb passaport corresponen el 100% dels informes proposta pendents del 2018, el 84% dels de 2019 i el 16% dels de 2020.

El nombre d'informes propostes realitzats sobre expedients prèviament aprovats (modificació de quantia i extinció) ascendeix a 361, i se'n troben pendents de resolució 142. Aquestes propostes es poden realitzar des de l'ajuntament a partir de gener de 2020.

No es poden introduir en l'aplicatiu informàtic propostes de suspensió ni de revocació.

S'han comunicat a la Direcció Territorial 1.245 variacions que no impliquen emissió d'informe proposta i que no poden introduir-se per l'ajuntament.

Des de la modificació de l'article 31 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, de RVI, donada per la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, que considera l'informe-proposta emés per l'entitat local com a "preceptiu i vinculant", no s'ha requerit cap modificació, referent al sentit inicial de la proposta, per part de la direcció territorial.

Es va proposar la prioritització de 2.128 expedients per Covid-19, dels quals queden per resoldre 422 expedients. Els 1.693 expedients estimats van ser resolts en una mitjana de 3,4 mesos.

L'elevada demanda d'atenció de RVI ha incrementat significativament la demanda general en els centres socials de la ciutat i les càrregues de treball, de manera que encara han esdevingut més escassos els recursos humans disponibles.

El 21 de març de 2019 es van incorporar els/les **14 auxiliars administratius/ves** previstos i el 5 de novembre de 2019 els/as **12 tècnics/ques** d'integració social.

La incorporació dels /de les **14 tècnics/ques mitjans/es de treball social** s'ha produït de manera progressiva i en data de hui encara està pendent la incorporació de més treballadors/es socials. No obstant això, de moment, els/les tècnics/ques mitjans/es de treball social que s'han incorporat a les plantilles dels centres socials no sempre ho han fet per a exercir tasques relacionades directament amb la gestió de la RVI, atés que s'han prioritzat, per motius diversos, la informació, actuacions específiques i tramitació d'ajudes d'emergència social en l'estat d'alarma provocat per la pandèmia de Covid-19 i el pla de millora del Programa de Dependència, fonamentalment.

Ús de l'aplicació informàtica

L'aplicació web de la Generalitat Valenciana dissenyada per a la gestió compartida dels expedients de RVI ha presentat problemes des de l'inici i, malgrat les millores que s'han implementat, continua sent molt limitada i poc facilitadora de la gestió. A continuació es detallen algunes de les limitacions i dificultats que considerem més rellevants:

L'aplicació es va dissenyar en **l'entorn de MASTÍN**, sistema normalitzat de gestió d'expedients de la Generalitat. Desconeixem si des d'aquest entorn és possible el desenvolupament d'una aplicació tan complexa (...).

El disseny inicial de l'aplicatiu es va centrar únicament en la tramitació inicial dels expedients, però no preveia tràmits ni informació que, segons la norma, serien necessaris posteriorment.

L'aplicatiu no automatitza determinats processos i hi ha fallades de disseny i de funcionament en algun dels dissenyats (per exemple, en la incorporació automàtica dels llistats d'informe proposta als expedients inclosos en l'acaron, una vegada s'incorpora aquesta subscrip per representant de l'entitat).

En molts aspectes, l'aplicació no respon a les peculiaritats de municipis de gran població com el nostre.

Davant totes les dificultats descrites es proposa la substitució de l'actual aplicatiu per un que es dissenye tenint en compte totes les necessitats que totes dues administracions, autonòmica i local, tenim per a la gestió de les prestacions econòmica i professional.

(...) en l'àmbit de gestió de l'Ajuntament de València la tramitació i intervenció de RVI implica la utilització d'altres aplicacions informàtiques a més de l'aplicació web de la Generalitat Valenciana dissenyada per a la gestió compartida dels expedients de RVI. D'aquesta manera, cada sol·licitud de RVI suposa obertura d'expedient administratiu municipal (...)

Actualment s'ha reduït i simplificat la documentació i formularis que han d'aportar les persones sol·licitants. No obstant això, es considera que seria convenient simplificar-la encara més, i també millorar la informació que s'obté de la Plataforma Autonòmica d'Interoperabilitat a través de la qual es realitzen de manera electrònica les consultes i verificacions de dades necessàries que han sigut prèviament autoritzades per les persones destinatàries de RVI.

Cal destacar la complexitat de la RVI en si mateixa i la necessitat d'aclarir i, en alguns casos, simplificar alguns dels procediments i eines dissenyades per a la seua gestió, tenint en compte l'experiència de més de 2 anys i mig de vigència de la llei.

Hi ha moltes qüestions que no han quedat clarament determinades ni en la llei ni en el decret que la desenvolupa, i es produeix disparitat de criteris interns entre l'ajuntament i la direcció territorial, i entre municipis. Les disfuncions que s'hi detecten són comunicades a la direcció general, i se sol·licita la seua clarificació mitjançant instrucció o la seua modificació.

Tenint en compte el volum de sol·licituds, les atribucions que corresponen a aquest Ajuntament, la seua consideració de prestacions bàsiques del sistema públic de serveis socials, el procediment i els terminis previstos per a la resolució dels expedients de concessió d'aquestes, a més de la contractació de personal, s'ha desenvolupat un procediment tècnic de gestió de la RVI a escala municipal i s'han emportat la formació dels/de les professionals implicats en les tasques tant de tramitació com d'intervenció tècnica posterior a la resolució, a fi de millorar l'actuació.

Quant a l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral, s'informa que en la mesura que siga possible, des dels centres socials s'estan duent a terme els diagnòstics, elaborant els plans personalitzats d'intervenció (abans denominats programes personalitzats d'inclusió) i efectuant les derivacions a recursos d'ocupació per a la realització dels itineraris personalitzats d'inserció laboral i el seguiment dels itineraris d'inclusió social.

Per al desenvolupament òptim d'aquesta prestació professional de la RVI seria necessari:

- La simplificació de la gestió administrativa de la RVI, atés que actualment aquesta no deixa molt espai per a la prestació professional.
- La incorporació dels instruments tècnics de la prestació professional a l'aplicatiu informàtic, de manera que es facilite l'elaboració de documents des d'aquesta i el seguiment de les actuacions.

En allò referent als efectes que produeix la demora en la resolució dels expedients de RVI en la gestió d'altres prestacions de serveis socials d'atenció primària.

La RVI pretén garantir els drets subjectius, d'una banda, a una prestació econòmica per a cobrir necessitats bàsiques a la unitat de convivència que manquen dels recursos econòmics suficients per a la cobertura d'aquestes i, per una altra banda, a la inclusió social mitjançant una prestació professional.

La demora en la resolució dels expedients de RVI impedeix, en primera instància, garantir la cobertura de necessitats bàsiques mitjançant la percepció de la prestació econòmica que corresponga en cada cas amb caràcter mensual i provoca que les persones sol·licitants es troben forçades a demanar altres prestacions als serveis socials d'atenció primària. D'aquesta manera, des dels centres socials és necessari, en molts casos, continuar tramitant **prestacions econòmiques individualitzades**, que no poden tenir un caràcter periòdic

indefinit, atés que es conceptualitzen com a ajudes econòmiques d'emergència i totes tenen uns límits temporals o de quantitat de prestacions concedides. Això comporta un esforç pressupostari i de personal, a més d'una pressió extra per al Servei d'Informació i Orientació dels centres socials que ja es troba sobrecarregat a conseqüència dels efectes provocats per la pandèmia Covid-19.

Aquesta situació de demora en la resolució és especialment greu en el cas de persones titulars identificades amb passaport.

La demora en la resolució dels expedients de RVI, a banda de deixar sense cobrir necessitats bàsiques la unitat de convivència, **incrementa les càrregues de treball** en l'àmbit municipal, de les quals destaca l'augment de:

- La demanda d'informació, tant escrita com presencial o telefònica, relativa a l'estat del tràmit per part de les persones interessades, davant de la qual no podem donar resposta des de l'àmbit municipal.
- Les queixes presentades directament davant aquesta corporació o davant del Síndic de Greuges.

Les incidències detectades en la gestió de la RVI, derivades de l'entrada en vigor de la prestació no contributiva d'ingrés mínim vital (IMV)

Després de l'entrada en vigor el passat 1 de juny del *Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital*, la Generalitat Valenciana ha adaptat la norma bàsica que regula la RVI, amb les finalitats principals de permetre la compatibilització urgent i necessària davant de la nova prestació de l'Ingrés Mínim Vital (d'ara endavant IMV) i simplificar administrativament el procediment de gestió; en general aquesta modificació normativa es considera encertada, tot i que es fa necessària la modificació del seu desenvolupament reglamentari.

En l'àmbit pràctic, de moment, es destaca el següent:

- L'increment significatiu de tasques administratives, ateses les persones perceptores o sol·licitants de RGIS o RGIM queden obligades a presentar justificació de sol·licitud de l'IMV o declaració responsable de no complir requisits per a tramitar-la, per deixar-ne constància en el seu expedient, amb anterioritat al 30 de novembre de 2020.
- Hi ha dificultats actualment amb l'aplicatiu per a realitzar els informes proposta de modificació de quantia si amb anterioritat des de l'Administració autonòmica s'ha modificat d'ofici l'import a percebre de la RVI concedida per a complementar i no acumular l'IMV; en aquests casos l'aplicatiu no calcula bé les modificacions i és necessari realitzar una incidència informàtica.

b) Ajuntament d'Alacant

El nombre de sol·licituds rebudes i registrades en l'Ajuntament, des de l'entrada en vigor de la RVI, és de 5.390.

Pendents d'enregistrar, 12 sol·licituds presentades al novembre de 2020.

El nombre d'informes proposta emesos per l'Ajuntament i que es troben pendents de resolució en la Direcció Territorial és de 1.004 (estimació (473), desestimació (388), modificació de quantia (32), suspensió (2), extinció (14), caducitat i renúncia (95).

S'ha sol·licitat la prioritització, per l'emergència sanitària, de 309 expedients i en queden pendents de resoldre 17. La majoria dels expedients havien sigut proposats com a urgents, abans de la Covid.

Durant el primer any i mig se sol·licitaven canvis de proposta (una mitjana de 3 mensuals), principalment a causa de canvi de circumstàncies).

Els serveis socials de l'Ajuntament han hagut d'instruir un procediment encaminat al reconeixement d'una prestació competència de l'Administració autonòmica. Aquesta no ha anat acompanyada dels mitjans personals, materials i econòmics necessaris.

No hi ha personal suficient per a tramitar aquest recurs i s'ha produït una sobrecàrrega de treball, que està provocant greus conseqüències en el personal dels serveis socials, ja del tot insuficient per a atendre les competències que li són pròpies.

Respecte de l'aplicatiu informàtic, és poc intuïtiu en el seu funcionament, no permet afegir-hi cap peculiaritat de l'expedient, ni ajuda al tècnic en el procés de tramitació. Després de l'enviament a la direcció territorial, no permet consultar-hi dades. No permet tramitar suspensions i acaba d'implementar-se els circuits d'extinció i modificació. No permet tramitar canvis de modalitat de renda i els trasllats entre municipis són complexos.

Existeixen moltes dificultats per a catalogar certs ingressos de les unitats de convivència, no permet exportar dades per a poder ser tractades pels ajuntaments.

Es considera necessària l'elaboració d'un manual únic en el qual es recullen, s'aclarisquen i se sistematitzen els criteris que han de ser tinguts en compte davant dels dubtes sorgits en la instrucció dels expedients.

Encara que la documentació necessària per a la tramitació de la RVI és extensa i variada, es considera totalment necessària. La plataforma d'Interoperabilitat permet consultar dades que consten en altres administracions.

Es considera que el procediment de tramitació és complex, i a això s'afegeix la participació de dues administracions.

Centren la dificultat en dos aspectes:

No hi ha reconeixement econòmic de períodes de concurrència de requisits.

La CIPI retrocedeix en l'aplicatiu la tramitació d'expedients, una vegada s'ha emés l'informe-proposta, a fi de modificar aspectes com ara canvi de dades personals, domicilis, variació en els números de compte bancària... això significa una reculada i demora en els temps, tant per al professional com per al ciutadà.

Es descriu en l'informe la incidència detectada en la instrucció de sol·licituds de RVI, en les quals no concorren els requisits exigits en la llei i que l'aplicatiu informàtic no permet avançar en l'expedient informe proposta de denegació.

Excés de burocratització, imposat per la Conselleria, que obliga els ajuntaments a l'emissió grupal dels informes proposta, i han de duplicar els mitjans pels quals han de ser remesos (correu electrònic, correu ordinari, ORVE).

Es destaca la dificultat per a tramitar sol·licituds de persones que compten amb el passaport, com a únic document acreditatiu.

Quant a les dificultats per a elaborar plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral, es destaca que des de la posada en funcionament del recurs, hi ha 2.238 persones i/o unitats de convivència que perceben la renda valenciana d'inclusió en la seua modalitat d'inclusió social. Cadascun dels titulars i beneficiaris de la renda valenciana són persones susceptibles de realització d'un diagnòstic social, com també d'un pla personalitzat d'intervenció que inclourà el conjunt d'objectius i accions específiques per a millorar la situació de la persona titular i del conjunt dels membres de la seua unitat de convivència. Realitzar amb efectivitat aquesta tasca exigeix l'elaboració d'almenys 2.238 itineraris de curt, mitjà i llarg recorregut depenent de la situació d'exclusió des de la qual partisca cada persona. Tenint en compte que hem estimat que un treballador/a social pot portar el seguiment de 50 plans personalitzats com a màxim, seran necessaris 44 treballadors socials, que tinguen com a única tasca el seguiment i la supervisió dels programes d'inclusió.

En aquests moments, ateses les mancances existents en recursos humans en la regidoria i que estan vinculades a la subvenció autonòmica, es fa molt complex, pràcticament impossible la seua consecució.

La demora en la resolució dels expedients de RVI té una clara conseqüència en els serveis socials municipals i és l'increment en la gestió d'altres prestacions econòmiques o serveis dirigits a la cobertura de les necessitats bàsiques, mentre arriba la resolució de renda de garantia en la modalitat que corresponga. Aquest Ajuntament d'Alacant ha gestionat, al llarg d'enguany, un total de 9.302 ajudes d'emergència que impliquen una despesa total de 3.400.275,85 euros. Del total d'aquestes ajudes, 3.633 corresponen a ajudes COVID. A l'increment de gestió d'ajudes i la despesa s'uneix l'augment de conflictivitat entre professional-ciutadà, motivat pel retard en la instrucció i també en les resolucions que es tradueix en demores que són difícilment comprensibles per a aquells ciutadans que presenten dificultats per a atendre el més imprescindible de la vida diària.

La demora a notificar les resolucions estimatòries/denegació de RVI està provocant que les persones afectades sol·liciten a l'Ajuntament l'emissió d'informes de vulnerabilitat (requerit per a l'accés a altres ajudes).

Amb l'entrada en vigor de l'IMV s'ha produït un complex ajust amb la RVI. Actualment els expedients s'estan revisant i s'està modificant les resolucions de renda. La falta d'informació i coordinació entre l'Administració general de l'Estat, l'autonòmica i la local està generant molta incertesa en el ciutadà i en l'Ajuntament mateix com a entitat més pròxima.

Es destaquen a la fi de l'informe alguns assumptes que repercuteixen negativament en la gestió de la RVI.

c) Ajuntament d'Elx

El nombre de sol·licituds rebudes i registrades puja a 3.673, de les quals 932 es troben pendents d'enregistrament (juny de 2019 a novembre de 2020).

El nombre d'informes propostes emesos a la Conselleria i pendents de resolució és de 410 expedients (282 aprovació; 114 denegació; 12 desistiment i arxiu; 1 trasllat; 1 extinció). De les aprovades pendents de resolució, n'hi ha 3 de 2018, 11 del 2019 i 268 del 2020.

S'han emés 88 informes de prioritització per COVID, dels quals 35 segueixen a l'espera de resolució. Dels informes tramitats per aquesta via, 37 ja havia sigut sol·licitada la seua resolució urgent en els anys 2018 i 2019 (resolts tots menys 1). La resta d'expedients (51) corresponen a 2020, se n'han resolt 17 i 34 segueixen en espera.

Des de l'entrada en vigor de la llei, el suport per a personal tècnic i administratiu ha sigut escàs. El 2020 es produeix certa estabilització de les plantilles, però la crisi provocada per la Covid ha tornat a comportar un retard en l'àrea.

L'aplicatiu informàtic ha nascut obsolet per a poder arregar totes les intervencions que la tramitació de RVI comporta, atés que no té capacitat d'enregistrar les necessitats que comporta (s'hi descriuen algunes dificultats).

En relació amb les dificultats d'elaboració dels plans personalitzats d'intervenció, i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral, des del juny de 2019 estan a la disposició dels ajuntaments els documents d'intervenció per a la inclusió: diagnòstic, ROPIN, derivació a LABORA,... Des de l'Ajuntament, malgrat la falta de personal i l'escassa formació, s'han intentat iniciar aquests procediments, però han quedat suspesos per la situació d'emergència sanitària. Actualment, i atés l'augment de personal tècnic, s'està intentant iniciar aquests procediments.

Mentre es tramiten i es resolen els expedients de RVI, l'Ajuntament dona suport a les persones sol·licitants a través d'ajudes d'emergència, fet que provoca despeses dobles a les administracions. Quan es resol la RVI es produeix un primer pagament dels endarreriments, sense tenir en compte les ajudes d'emergència que ha percebut. La tramitació doble per a una mateixa finalitat redueix l'eficàcia i eficiència dels professionals per a desenvolupar la intervenció social. El cobrament d'endarreriments d'una sola vegada produeix efectes perniciosos en algunes de les persones beneficiàries.

Les demores a l'hora de notificar resolucions de RVI produeixen situacions d'indefensió jurídica.

Respecte de la tramitació de l'IMV es destaquen les dificultats en la seua tramitació informàtica davant l'INSS i la sobrecàrrega de treball que, per als ajuntaments, ha representat l'enregistrament, en expedients de RVI, dels comprovants d'haver sol·licitat l'IMV i el suport i l'orientació als sol·licitants. S'ha tingut informació d'usuaris que han percebut, simultàniament, les dues prestacions integres

d) Ajuntament de Castelló de la Plana

Nre. d'expedients de RVI rebudes i registrades: 1.299

Nre. de sol·licituds pendents d'enregistrar: 26 (la més antiga del setembre de 2020)

Nre. d'expedients amb informe proposta remés a la Direcció Territorial i pendents de resolució: 124

Estimació: 58 (el més antic del maig de 2020)

Desestimació: 5 (el més antic del juny de 2020)

Modificació de quantia: 35 (el més antic del juny de 2019)

Extinció: 26 (el més antic del juny de 2020).

Nre. d'expedients prioritzats per Covid: 61, dels quals 57 han sigut resolts i 4 es troben pendents de resolució. El temps mitjà de resolució dels expedients prioritzats és de 57 dies.

Dificultats que, per a aquest Ajuntament, presenta la tramitació dels expedients de Renda Valenciana d'Inclusió:

Respecte de la dotació de personal:

La intervenció que requereix l'aplicació de la llei de renda valenciana d'inclusió i del decret que la desenvolupa necessitaria més personal, concretament més treballadors/es socials destinats a aquesta tasca. És el treballador/a social la figura sobre la qual recau necessàriament la gestió de les prestacions de caràcter econòmic, i en el cas concret de la renda valenciana, com a mínim: el diagnòstic social (que comporta la instrucció de l'expedient), l'acord d'inclusió i el programa personalitzat d'inclusió (atés que ha de subscriure'l el treballador social com a professional de referència). Al seu torn, aquest personal assumeix la càrrega laboral de la demanda de la resta de prestacions econòmiques d'emergència social i és la figura més sobrecarregada, sobre la qual pesa una llista d'espera amb major demora. Davant de l'evolució en la demanda i les càrregues laborals que recauen sobre els professionals, des d'aquest Ajuntament es preveu reforçar la figura del treballador social per a aquesta tasca. En el mateix sentit, es valorarà l'increment de tècnics d'integració social per a col·laborar en el disseny i seguiment de l'execució dels programes personalitzats d'inclusió i la derivació a itineraris d'inserció laboral.

Respecte de l'equipament:

L'equipament municipal actual és insuficient, en l'actualitat s'evidencia menys perquè el personal treballa en grups bombolla i alternen dies presencials amb el teletreball. En aquest sentit, un lloc de treball és utilitzat alternativament per més d'un professional. En el teletreball el personal utilitza equips propis. Determinats equips propietat dels treballadors marca Apple generen problemes per a accedir a l'aplicació autonòmica (no detecten la targeta de signatura). Actualment, la grandària de tots els centres d'atenció primària de serveis socials és insuficient com a conseqüència, fonamentalment, de la incorporació de noves figures professionals (tècnics d'integració social, psicòlegs, personal administratiu...). Tal com s'ha esmentat, l'alternança actual de la presencialitat està solucionant aquest problema del qual es té constància i sobre el qual s'està treballant.

Respecte de l'ús de l'aplicació informàtica:

Tot el personal coincideix que és una aplicació poc intuïtiva. No tots els mòduls relatius a les modalitats de tràmits estan desenvolupats.

Respecte de la documentació de l'expedient

Els documents que generen dificultats són principalment:

1. La fe d'estat.
2. Certificat del cònjuge que acredita la residència a l'estranger
3. Taxació de vehicle
4. Inscripció com a parella de fet.

En molts casos no existeixen teleinscripcions i se soluciona amb declaracions responsables, l'aplicació informàtica hauria de permetre l'accés als certificats relatius a ingressos procedents d'altres administracions (interoperabilitat) en el moment de la realització dels seguiments de la renda valenciana. Actualment només és possible en la sol·licitud inicial.

Respecte del procediment de tramitació general de la RVI

Les entrevistes són complexes i per això necessiten una reserva de temps en les agendes més prolongat i el volum de demanda genera retards en la llista d'espera de cita prèvia. A més, requereix l'establiment de programes personalitzats d'inclusió dels quals es deriven múltiples tasques de coordinació amb altres entitats i entrevistes de seguiment que requereixen temps de dedicació.

Altres causes:

Els canvis constants de les circumstàncies dels destinataris/àries generen un treball addicional que requereix una immediatesa que no és possible amb les llistes d'espera actuals. D'una banda, hi ha canvis de domicili (en el municipi, o a altres municipis) i canvis que afecten modificacions de quanties que comporten l'emissió de nous informes proposats. A fi de donar una millor resposta, sovint s'afegeixen cites a les agendes dels treballadors socials, cosa que sobreesatura l'atenció, amb la conseqüent sobrecàrrega laboral i en detriment de la qualitat del servei. La instrucció de l'expedient, l'acompanyament i el seguiment posterior necessiten una presencialitat que no s'adapta al teletreball, atés que la població destinatària presenta dificultats per a l'accés a signatures digitals.

Respecte de les dificultats en l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral:

Les entitats que desenvolupen itineraris d'inclusió i d'inserció laboral en el municipi, amb caràcter general, no comuniquen als serveis socials d'atenció primària l'execució i inici d'aquests. El desconeixement de si les entitats del tercer sector executaran aquest tipus d'itineraris i les dates d'inici s'està solucionant mitjançant subscripció de convenis nominatius amb mitjans propis, però l'oferta resulta insuficient. (Actualment s'ofereix formació en competències bàsiques de la vida diària i, d'una altra banda, mitjançant itineraris d'inclusió social i laboral amb metodologies grupals). Es considera oportú que en les bases per al finançament autonòmic d'aquests itineraris d'inclusió i inserció laboral s'establisca l'obligatorietat de difusió de l'execució d'aquests als serveis socials d'atenció primària. A més, que els projectes aporten protocols de coordinació per a assumir persones destinatàries de renda valenciana d'inclusió derivades dels municipis, com també els informes de devolució a serveis socials per a incorporar-los a l'expedient de la renda valenciana. Alguns models bàsics ja s'han dissenyat per a la coordinació amb Labora.

Efectes que produeix la demora en la resolució dels expedients de RVI en la gestió d'altres prestacions de serveis socials d'atenció primària.

Comporta duplicar la intervenció, és a dir, d'una banda es tramita una prestació d'emergència social municipal que es resol amb major agilitat i paral·lelament s'inicia la tramitació de la renda valenciana que desconeixem quan es resoldrà.

Conseqüències de les demores en les notificacions de resolucions emeses per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, tant en les persones sol·licitants com en la gestió de la prestació per part d'aquest Ajuntament.

Recepció de telefonades constants en els serveis socials d'atenció primària per a conèixer l'estat de la sol·licitud de renda valenciana, quan no som l'Administració que resol i desconeixem la informació. D'altra banda, l'angoixa de l'interessat recau sobre el personal municipal. Sobrecàrrega de treball i increment de la despesa municipal en prestacions d'emergència social mentre es resol la renda valenciana.

Incidències detectades en la gestió de la RVI, derivades de l'entrada en vigor de la prestació no contributiva d'Ingrés Mínim Vital.

L'obligatorietat d'incorporar a l'expedient de renda valenciana la sol·licitud de l'ingrés mínim vital ha implicat una càrrega més, afegida a l'habitual. Les persones destinatàries de renda valenciana han tingut dificultats d'accés a la sol·licitud de cita prèvia amb l'INSS, per saturació de les cites i/o per bretxa digital. Els procediments electrònics posats en marxa per l'INSS no són apropiats per a determinats perfils d'aquesta població.

Qualsevol altra informació que considere d'interés per a la tramitació d'aquesta queixa.

El treball de tramitació de la renda valenciana d'inclusió és acumulatiu, ja que cada any els/les professionals han de donar curs a les noves sol·licituds i continuen carregant amb la intervenció i el seguiment dels casos d'exercicis anteriors. En aquest Ajuntament el/la treballador/a social que tramita renda valenciana és la mateixa persona que atén la demanda de les prestacions econòmiques d'emergència social, i per això requereix molt esforç per part d'uns professionals ja saturats amb l'agreujant d'una pandèmia. Una possibilitat seria especialitzar l'atenció amb més professionals, una qüestió que s'està abordant.

Encara que en la plataforma de formació de la Generalitat existeix un curs en línia bàsic de renda valenciana, bona part del personal continua demanant formació en relació amb els canvis de la normativa aplicable i els nous mòduls de l'aplicació informàtica. Podria solucionar-se a través d'un acte de formació en línia des de la mateixa plataforma.

2.2.2. Ajuntaments amb més de 10.000 habitants i menys de 150.000 habitants

Ens referirem a un o dos ajuntaments per cadascun dels següents blocs poblacionals (la totalitat d'informes emesos per ajuntaments s'annexen a la present resolució):

Ajuntament/s de població entre 75. 000 i 150.000 habitants: Ajuntaments de Torrevieja i Torrent

Ajuntament/s de població entre 50.000 i 75.000 habitants: Ajuntament de Vila-real

Ajuntament/s de població entre 25.000 i 50.000 habitants: Ajuntaments de Xàtiva i d'Alzira

Ajuntament/s de població entre 10.000 i 25.000 habitants: Ajuntament de Cocentaina.

a) Ajuntament de Torrevieja

Sol·licituds de RVI rebudes i registrades: 1.425 (expedients resolts 881/pendents de resolució 544)

Sol·licituds en paper pendents de tramitar: 45

Sol·licituds de prioritització per Covid 19 : 44 (5 pendents de resolució)

Segons la Llei 3/19, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials incliusius de la Comunitat Valenciana, article 65, en relació amb "la ràtio de l'equip de professionals de la zona bàsica de serveis socials", al nostre municipi correspon un mínim de 35 tècnics, 17 auxiliars i 4 juristes. No obstant això, l'Ajuntament de Torrevieja, amb una població censada de 85.903 habitants en data actual, compta en el seu equip social de base amb 5 treballadors socials.

La major dificultat per a la gestió de les sol·licituds de Renda Valenciana d'Inclusió i l'elaboració dels plans personalitzats d'inclusió i el seu seguiment posterior és la falta de personal i el volum d'expedients que es tramiten en aquest departament de Benestar Social

Dels 5 treballadors socials que formen part de l'equip social de base, un es dedica de manera exclusiva a l'atenció i gestió de la valoració i prestacions de la llei de dependència, un altre es troba en situació de baixa per malaltia de llarga duració i no s'ha substituït la seua plaça, per la qual cosa en realitat som 3 treballadors socials els responsables de la tramitació de totes les prestacions i d'exercir les funcions de l'atenció primària de serveis socials generals (detallen fins a 31 funcions més assignades a l'equip).

El Departament de Benestar Social compta amb 3 auxiliars administratius, un dels quals està de baixa laboral de llarga duració, un altre auxiliar administratiu està assignat al Servei d'Atenció a la Dependència. En l'actualitat s'ha assignat un altre auxiliar a Benestar Social de manera provisional, per tant són 2 auxiliars administratius per a la tramitació de tots els expedients i no es cobreix la plaça de l'auxiliar administratiu que es troba de baixa.

Això implica que les treballadores socials han d'assumir les tasques i funcions pròpies dels auxiliars administratius.

D'altra banda, el departament anualment compta amb el suport de treballadors socials i/o auxiliars administratius derivats de programes temporals d'ocupació, contractes de 6 mesos, i contractes temporals d'1 any com a màxim, és a dir, personal temporal que va canviant i al qual cal formar contínuament, personal que presenta limitacions i restriccions per exemple d'accés a l'aplicatiu informàtic de RVI, en no ser personal fix o tenir un contracte de curta duració.

L'equipament informàtic amb el qual compta el Departament de Benestar Social és bastant obsolet, malgrat adquirir escàners no poden utilitzar-se per no ser compatibles amb els equips informàtics per la seua antiguitat.

Des de la Direcció General ens han delegat i assignat competències als ajuntaments sense la formació necessària i sense el suport tècnic i personal.

La formació que hem rebut ha sigut puntual per a realitzar extincions, modificacions, trasllats d'expedients... De vegades se'ns bloquegen els expedients i es queden paralitzats setmanes, mesos, davant de la falta de resposta als correus electrònics que enviem i la dificultat per a contactar telefònicament amb el tècnic de referència de la nostra Direcció Territorial a la Província d'Alacant.

Respecte de l'obtenció de documentació, no existeix problemàtica en tenir accés mitjançant la PAI. Impossibilitat de complir els terminis establits en la llei per a la seua tramitació, elaboració de plans d'inclusió, seguiments... en mancar de personal suficient per al volum d'expedients.

Destaquen com a dificultats per a elaborar els plans personalitzats d'intervenció i els itineraris d'inclusió i inserció laboral

1. Insuficiència de personal tècnic i administratiu.
2. Manca de tècnics d'inserció laboral.
3. Manca d'educadors socials.

4. Des de l'inici de la pandèmia, Labora no està realitzant plans laborals d'inserció.

A causa de la demora en la tramitació i resolució dels expedients de RVI, hem de proporcionar als usuaris altres recursos temporals com ara Prestacions Econòmiques Individualitzades (PEI), derivacions a ONG per a recollida d'aliment i, sobretot, ens representa una demora donar resposta a les constants consultes, queixes i reclamacions sobre l'estat de tramitació dels expedients.

La demora a l'hora de notificar resolucions de RVI desfavorables provoca que quan la situació personal de l'usuari ha canviat i pot iniciar la tramitació d'una nova sol·licitud, la demora de la resolució d'aquest expedient impedeix la tramitació d'una nova sol·licitud.

Respecte d'incidències produïdes per l'entrada en vigor de l'IMV, indiquen que no es pot valorar en aquest moment ja que el termini per a la presentació del justificant de la tramitació de l'Ingrés Mínim Vital va finalitzar el 30 de novembre.

Des de l'Ajuntament de Torrevieja s'estan incorporant a l'aplicació informàtica de RVI el justificant de l'Ingrés Mínim Vital, no amb tota la celeritat necessària.

Conclou l'informe tot indicant que "A causa de la falta de personal i el volum de treball d'aquesta Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Torrevieja, informem que no s'estan realitzant seguiments ni plans personalitzats d'inclusió de la majoria de les prestacions de Renda Valenciana d'Inserció que estan resoltes i en nòmina.

Cal indicar que la falta de personal, durant molts anys, genera un elevat malestar i sentiment de frustració en els treballadors d'aquesta Àrea davant del gran volum de treball acumulat, i la impossibilitat de poder realitzar adequadament les intervencions socials i seguiments dels expedients, com també la queixa diària i pressió per part dels ciutadans."

b) Ajuntament de Torrent

Nombre de sol·licituds de RVI rebudes i registrades en aquest Ajuntament des de la seua posada en marxa fins a l'actualitat: 877.

Nombre de sol·licituds pendents d'enregistrar en l'aplicatiu informàtic: 14 sol·licituds, la més antiga amb dates de registre d'entrada 23/10/2020.

Nombre d'expedients en els quals s'ha emés informe proposta i es troben pendents de resolució per la Direcció Territorial:

- o Propostes d'estimació 44 RGIS i 1 RGIM.
- o Propostes de desestimació 7 RGIS i 2 RGIM.
- o Propostes de modificació de quantia 25.
- o Propostes de suspensió: no és possible sol·licitar proposta de suspensió perquè el circuit de suspensió no està habilitat i per tant no pot fer-se.
- o Propostes d'extinció 17.

Nombre d'informes proposta respecte dels quals la Conselleria ha requerit modificació, referent al sentit inicial de la proposta: no tenim eina per a conèixer aquesta dada perquè els informes proposta en els quals van retornar a l'estat inicial per a modificar per part de l'entitat local la proposta de resolució, ja es va emetre i no podem conèixer-ne el nombre.

Cal destacar que aquesta situació ja no ocorre i que els informes proposta són vinculants per això no sol·liciten ja de cap expedient que es modifique la proposta.

Totes les sol·licituds en les quals es va enviar informe de prioritització per Covid 19 han sigut ja resoltes, únicament falten 3 expedients pels quals sol·licitarem informació a la Direcció Territorial perquè han de tenir alguna incidència perquè no s'hagen resolt també.

Respecte de les dificultats en la tramitació de la RVI, destaquen que la no dotació de personal per a dur a terme específicament el programa de RVI representa un gran esforç per part de l'equip, perquè els tècnics de referència han de realitzar les funcions pròpies dins de l'equip de serveis socials dels diferents programes.

En relació amb l'ús de l'aplicació informàtica: un dels principals problemes que s'aprecien en la gestió de la RVI és sense cap dubte l'aplicació informàtica Mastin, per diverses qüestions: en primer lloc, per la falta de formació específica als professionals, malgrat que existeixen manuals de gestió, aquests són clarament insuficients perquè no estan complets, hi falten dades i per tant no compleixen amb la seua comesa. En segon lloc, perquè no és funcional en si, és necessari conèixer al detall el funcionament per a poder utilitzar-la.

En tercer i darrer lloc, perquè molts dels procediments regulats en la legislació vigent no existeixen en l'aplicació i per tant no és útil per a la pràctica professional:

- No existeix circuit de suspensió d'expedients
- No existeix circuit de canvi de modalitat de RGIM a RGIS
- No existeix circuit de trasllat d'expedients per canvi de domicili quan la prestació està resolta
- No existeix la possibilitat de denegar la prestació per alguna de les causes establides en la legislació, com per exemple el fet de ser major de 65 anys o tenir més d'un 65% de discapacitat entre altres qüestions.

En definitiva, hi ha procediments impossibles que entorpeixen i bloquegen el procediment administratiu i moltes vegades no es pot donar una resposta al sol·licitant d'acord amb la legislació vigent.

Es considera molt preocupant la falta de suport als professionals des de la Direcció Territorial i les informacions, sovint contradictòries amb el que marca la normativa, el fet de no tenir un professional de referència en la DT per a les entitats locals com per exemple ocorre en dependència, és molt desfavorable per a la gestió, com també el fet de sols poder comunicar-nos telefònicament un dia a la setmana amb ells.

És pràcticament impossible realitzar els plans personalitzats d'intervenció i els seguiments a les persones perceptores de RVI, principalment per la falta de dotació professional, per a això tenint en compte que els i les tècnics de referència de les famílies s'encarreguen de la resta de programes i serveis que tenim els Servei Socials d'Atenció Primària. Per a això seria imprescindible comptar amb un equip de professionals interdisciplinari per a poder dur-lo a terme.

A més, el fet que la subvenció per a la realització dels itineraris d'inclusió en els municipis arribe sempre en l'últim trimestre de l'any fa que siga impossible que les persones beneficiàries de RVI tinguin un seguiment perquè aquests professionals no tenen continuïtat anual que seria el necessari per a dur-los a terme eficaçment.

En relació amb els itineraris d'inserció laboral amb el Labora, no està funcionant, no ha funcionat en cap moment, sovint els tècnics de Labora van ser coneixedors de les seues competències a través dels tècnics de serveis socials que ens posàvem en contacte amb ells, però, així i tot, en cap moment han assumit com a competència pròpia la realització dels itineraris d'inclusió laboral per als beneficiaris de RVI.

El fet que sistemàticament s'incomplisca amb el termini de resolució i la demora siga aproximadament d'un any fa que repercutisca directament en el pressupost municipal de les prestacions econòmiques individualitzades (ajudes d'emergència), ja que en l'Ajuntament, com a administració pública més pròxima al ciutadà, continuem atenent la persona que es troba en situació d'extrema necessitat i que precise de suport econòmic continuat per a la cobertura de les seues necessitats més bàsiques davant de la falta de resposta de la RVI. És a dir, les entitats locals estem suportant econòmicament el que l'Administració de la Generalitat no fa, i les ajudes d'emergència no tenen aqueixa finalitat en si mateixes, però es fa completament imprescindible continuar donant suport a les persones que més ho necessiten.

S'està produint la situació que els beneficiaris solen rebre abans l'ingrés en compte que la pròpia notificació de resolució. D'altra banda, cal ressaltar que mai se'ns ha notificat a les entitats locals quines són les resolucions de cada mes, trobem a faltar una comunicació mensual de les sol·licituds resoltes.

Respecte de les conseqüències de l'entrada en vigor de l'IMV, destaquen que s'hagen duplicat i es continuen duplicant totes dues prestacions en molts beneficiaris. També el fet que els ajuntaments hagen hagut de rebre totes les justificacions de sol·licitud d'IMV per a pujar-ho a la plataforma Mastin, de manera que se sumen noves tasques per als professionals de serveis socials.

c) Ajuntament de Vila-real

Nombre de sol·licituds de RVI: 204.

Nombre de sol·licituds pendents d'enregistrar 29, la més antiga de data 2 de gener de 2020.

Expedients amb proposta pendents de resolució:

2 propostes d'estimació, una d'agost de 2018 (no té NIE) i una altra d'octubre 2020.

2 propostes de modificació de quantia de novembre 2020.

El nombre d'expedients remesos amb proposta de priorització: 5, dels quals se n'han resolt 4 i 1 es troba pendent de resolució (no té NIE). El temps mitjà de resolució: 1 mes.

Respecte de les dificultats en la tramitació a escala municipal, destaquen:

- Falta de personal suficient i estable.
- L'aplicació informàtica "es penja" i és poc intuïtiva.
- L'aplicació informàtica no preveu tots els supòsits establits, no hi ha circuit per a trasllats a altres ajuntaments, de suspensió, els excepcionals per a majors de 65 anys, els supòsits de sol·licituds anticipades, etc.

Respecte de les dificultats en l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral, destaquen:

- Falta de personal suficient i estable.
- Retard en els procediments establits per part de Conselleria (juny 2019).
- Absència de formació específica en els procediments i instruments per part de Conselleria.
- Procediment i instruments complicats i farragosos.

La demora en les resolucions de RVI genera efectes negatius en el desenvolupament d'altres programes que se sobrecarreguen sense aconseguir els resultats que es podrien obtindre de la RVI.

El retard en les notificacions allarga els terminis i genera inseguretat i confusió.

L'IMV no es gestiona eficaçment, per la qual cosa augmenta el desconcert, i més tenint en compte l'obligació amb sanció establida que tenen els beneficiaris de RVI de sol·licitar-la.

d) Ajuntament de Xàtiva

Nombre de sol·licituds registrades: 601 (cap pendent d'enregistrar en aplicatiu informàtic).

Nombre d'expedients respecte dels quals s'ha emés informe proposta i estan pendents de resoldre: 39.

Informes proposta emesos sobre expedients de persones amb passaport com a únic document d'identificació: 13.

Nombre d'expedients prioritzats com a conseqüència de la Covid-19: 89 dels quals 80 han sigut resolts (43 en els mesos d'octubre-novembre) i 9 es troben pendents de resolució (persones amb passaport com a únic documents d'identificació).

Els inicis amb l'aplicació van ser dificultosos per l'escassa tutorització i aprenentatge per part de la Direcció Territorial i amb materials que no anaven d'acord amb l'aplicació, ja que aquesta sofria canvis i els tutorials havien de canviar també i no era així.

Al mes de març d'aquest any des de la Direcció Territorial se'ns encomanava la tasca que havíem de realitzar també a l'aplicació MASTIN les comunicacions de variacions (abans les reenviàvem a la Direcció Territorial), amb les mateixes dificultats referides del començament de la RVI.

L'Ajuntament de Xàtiva compta amb el suport del programa T'acompanye, subvenció de la Unió Europea, amb la qual cosa els itineraris d'inclusió i d'inserció social queden aconseguits en la mesura que hi ha possibilitat d'incorporar els titulars i beneficiaris que es consideren oportuns a aquest programa.

Tot informe proposta favorable emés comporta una família que necessita ajuda i, mentre no estiga resolta la proposta, des de l'ajuntament s'ha de fer front a aquesta situació amb el suport d'ajudes econòmiques individualitzades de subministres energètics, habitatge, alimentació, educació, sanitat, etc.

Els sol·licitants de RVI han de sol·licitar a l'Ajuntament tot el que necessiten per subsistir mentre arriba la resolució per part de la Conselleria.

La prestació de l'Ingrés Mínim Vital produeix que els titulars de la RVI han de registrar la sol·licitud de l'IMV i justificar-la a la Direcció General d'Acció Comunitària, ja que els titulars de la RVI han de reclamar qualsevol dret econòmic que els pugui pertànyer a qualsevol membre de la unitat de convivència.

e) Ajuntament d'Alzira

Nombre de sol·licituds de renda valenciana d'inclusió rebudes i registrades en l'ajuntament d'Alzira des de la seua posada en marxa: 389 sol·licituds.

Nombre de sol·licituds pendents d'enregistrar en l'aplicatiu informàtic de la Conselleria per a la tramitació d'expedients de renda valenciana d'inclusió, un total de 14 sol·licituds registrades en els mesos d'octubre i novembre en l'Ajuntament que es troben en fase d'instrucció.

Nombre d'expedients respecte dels quals s'ha emés informe proposta i que es troben pendents de resolució per la Direcció Territorial de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives: 91 (83 estimatòries i 8 desestimatòries).

La Conselleria al llarg d'aquests dos anys que duem d'implementació de la RVI ha requerit 6 vegades modificació d'informe proposta i sempre ha sigut per modificació dels ingressos econòmics de la unitat familiar, és a dir, per incorporació al treball del titular de la renda i per tant la seua alta en la seguretat social.

Des de Serveis Socials d'Alzira es va emetre proposta prioritització de 28 expedients de sol·licitud de RVI arran de la situació d'emergència en data 9 d'abril de 2020. (1 sense resoldre)

La dotació de personal administratiu, ja que es considera que l'alentiment dels expedients al seu inici és a causa de l'elevat volum i complexitat del treball administratiu que comporta cada instrucció de cadascun dels expedients. La necessitat d'iniciar, instruir i finalitzar l'expedient per tal que la persona pugui rebre la prestació

deixa en segon lloc el treball d'intervenció i acompanyament necessari per a establir una relació professional d'atenció pròpia del treball social i deixa de banda la tramitació dels plans d'inclusió, base vertebradora de la prestació de Renda Valenciana i dels acords d'inclusió.

- Dèficit en la dotació d'equipament per a facilitar i garantir els drets reconeguts i poder desenvolupar les funcions d'atenció primària de caràcter bàsic de forma coordinada, integrada i continuada.
- L'ús de l'aplicació informàtica és complexa i gens intuïtiva. Hi ha una falta de formació en l'ús de l'aplicatiu tant per als tècnics com per al personal administratiu.
- La documentació de l'expedient i la sol·licitud es presenta per registre d'entrada la majoria de vegades incompleta i produeix que la instrucció de l'expedient siga més lenta i una sobrecàrrega, que en el cas de l'Ajuntament d'Alzira recau en el tècnic.
- El procediment general de tramitació de la RVI és llarg, el procés d'instrucció, valoració i posterior resolució de l'expedient és llarg i costós, la qual cosa comporta un empobriment encara major d'aquestes famílies vulnerables i necessitats d'una prestació.
- Falta d'adequació de la prestació a la realitat social en la qual vivim, fet que de vegades potencia els efectes perversos de la RVI.
- Una excessiva instrumentalització dels serveis socials, i sovint es prioritzen les ajudes econòmiques als plans d'intervenció.

Dificultats en l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió laboral.

- Escassa coordinació entre les administracions públiques, per falta d'instruments i vies molt clares i definides de coordinació des d'una perspectiva social amb uns objectius, metes, estratègies i directrius comunes que s'hagen de seguir.
- Falta de formació tècnica per a millorar la capacitat dels professionals dels serveis socials, els de les oficines de treball i els serveis de formació de cara a un millor coneixement mutu, com també dels espais de treball comuns per a reforçar la coordinació entre els serveis socials, de treball i formació amb la finalitat de fer itineraris integrats i racionalitzar els procediments per a facilitar la transició entre la RVI i d'incorporació al mercat laboral.
- Falta d'un equip específic per a desenvolupar i portar el seguiment de tots els itineraris d'inclusió social.
- Davant d'un mercat laboral com és el nostre, amb una oferta de treball molt temporal i una falta de circuits en l'aplicatiu de la RVI que preveuen aquestes característiques, ens dificulta moltíssim l'elaboració dels itineraris d'inserció laboral.

La demora a resoldre la Renda Valenciana d'Inclusió afecta molt negativament les prestacions d'emergència, ja que hi hem de recórrer en famílies molt vulnerables la precarietat econòmica de les quals exigeix una atenció immediata, i cal prestar-la a través d'aquestes prestacions. Això provoca que la partida pressupostària destinada a aquestes prestacions d'emergència s'esgoti més ràpidament i perjudica una altra part dels ciutadans que les necessiten i compleixen els requisits. Això també comporta un sobre esforç del tècnic que ha de realitzar dues sol·licituds amb tota la seua càrrega burocràtica.

Quant a la demora de les notificacions de resolucions en aquest Ajuntament, fins ara no hem tingut cap queixa, és més, no en teníem constància.

Quant a la gestió, no hem tingut cap problema perquè com que la Conselleria va emetent poques resolucions amb la mateixa data, aleshores, anem entrant en l'aplicatiu molt sovint i ho vegem. Pocs són els beneficiaris de RVI que quan reben la prestació ho comuniquen, és més, moltes vegades els informem nosaltres abans de cobrar que ja està la resolució.

En la gestió de la RVI, l'entrada en vigor del IMV ha implicat un treball afegit, per una part informar els usuaris de la possibilitat de la doble sol·licitud, i és un requisit obligatori sol·licitar l'IMV abans o presentar la declaració responsable si no es té dret legal, i per altra part incorporar a totes les sol·licituds de RVI el justificat de sol·licitud o resolució de l'IMV.

De moment no hem trobat incidències, ja que és la Conselleria la que està ocupant-se de comptabilitzar els ingressos i fer les modificacions de les quanties de la RVI.

f) Ajuntament de Cocentaina

Nombre de sol·licituds registrades: 169

Pendents d'enregistrament: 3

Nombre d'expedients amb informe favorable emés i pendent de resolució: 12 (10 estimació i 2 suspensió)

Nombre d'expedients prioritzats per Covid-19: 18, dels quals 8 estan pendents de resolució. El temps mitjà de demora a resoldre aquests expedients ha sigut de 4 mesos.

Insuficient dotació de personal, ja que l'equip d'atenció primària ESB, a més de la informació, tramitació i seguiment dels expedients de RVI, té la responsabilitat de tots els programes de serveis socials generals (família, dependència, prestacions, immigrants, dona).

Es compta amb l'equipament del propi Ajuntament, no de Conselleria. No és problema l'equipament.

Tenim problemes a aconseguir les autoritzacions personals per a accedir a l'aplicatiu informàtic per part de la unitat administrativa. Fa mesos que estem esperant el permís per a dues de les nostres professionals.

Considerem que és excessiva la documentació que es requereix a la persona sol·licitant, ja que s'hauria d'obtenir per part de l'Administració.

Recentment s'estan produint per part de la Conselleria modificacions quant al procediment, canvis en els impresos que van en línia de simplificar la tramitació.

Però fins hui ens sembla un procediment molt burocratitzat que requereix d'un treball molt administratiu, però que alhora precisa la valoració tècnica del/de la treballadora social.

Tot això fa que les treballadores socials se sobrecarreguen de treball burocràtic i és complicat agilitar els expedients. Ens sembla duplicar el treball emplenar els impresos i posteriorment haver d'emplenar les fitxes una vegada que es puja a l'aplicatiu.

Aquest any, a causa de la situació provocada per la pandèmia, amb la detecció de noves i diferents necessitats de la població més vulnerable, s'ha vist alterada la dinàmica en la sol·licitud i tramitació de rendes valencianes en el nostre municipi. Això ha estat causat, d'una banda pel volum de situacions d'urgència social que requerien una atenció immediata, i amb les restriccions per a mantenir la seguretat sanitària, tot això ha provocat un alentiment en l'atenció, informació i derivació a la RVI.

D'altra banda, la implantació de l'IMV ens ha obligat a derivar les persones usuàries potencialment beneficiàries a la tramitació d'aquesta, i deixar la tramitació de RVI pendents.

Una altra situació que hem d'especificar és que la majoria de la població vulnerable atesa durant la pandèmia són persones sense permís de residència al nostre país.

Considerem de summa importància i imprescindible que aquests programes personalitzats d'intervenció i inserció laboral s'implementaren amb suports integrats per part de Conselleria.

La Conselleria dona suport a les subvencions per a projectes d'itineraris d'inserció laboral. Aquestes subvencions suposen, als ajuntaments xicotets, un increment en la seua partida personal que no poden assumir per les limitacions que tenen, la qual cosa els obliga a renunciar a aquestes subvencions. Sembla que per als ajuntaments més grans això pot ser viable, però no així per a ajuntaments com Cocentaina, amb 1.1000 habitants.

En no comptar amb aquests itineraris d'inserció sociolaboral, actualment els plans personalitzats de les persones usuàries de la RVI es dirigeixen al seguiment familiar; prevenció absentisme, control de la despesa i utilització de la quantia econòmica; derivació a recursos locals com ara formació de persones adultes; derivació a tallers d'autoestima, apoderament, autoconeixement, castellà per a estrangers, etc., que derivem puntualment amb xicotetes subvencions de la Diputació Provincial o pressupost municipal. D'aquesta forma es fomenta la inserció social, no així la laboral que és la necessitat especificada pels propis beneficiaris.

Aquests tallers no poden donar resposta a les necessitats de totes les persones usuàries.

Un punt i a part és l'apartat d'inserció i integració laboral, tan vital en aquest col·lectiu de població vulnerable.

El suport i resposta que des del Servei Públic d'Ocupació s'està donant a les persones usuàries de la RVI és bàsicament nul o inexistent.

No hi ha cap canal d'actuació dirigit específicament a les persones usuàries de RVI i se'ls deriva i atén a través de l'itinerari establert per a totes les persones en situació de desocupació.

Els cursos i tallers de formació laboral són tan escassos i inestables que ni tan sols poden donar resposta a un 3% de les persones usuàries de RVI.

En l'any 2019, amb més de 100 usuaris RVI, únicament tres es van beneficiar de cursos de formació laboral del servei valencià d'ocupació.

La demora en la resolució dels expedients de RVI implica una major tramitació d'ajudes econòmiques municipals, per a cobrir les necessitats bàsiques de les famílies sol·licitants de la RVI. Això suposa un important increment de les partides municipals per a les ajudes en detriment del pressupost municipal i de la possibilitat de donar suport a altres necessitats d'altres famílies.

El fet que es demoren les notificacions afecta en el fet que les persones no ens les comuniquen i que es puga produir una duplictat d'ajudes, tot percebent suport econòmic municipal i percepció de la RVI.

Una possible solució és que des de la Conselleria es comunicara als serveis socials municipals, implicats en la tramitació i seguiment de les RVI, una relació amb les resolucions, dates d'efecte, data de pagament i quantia que corresponga a cada usuari. D'aquesta forma tindriem la informació al dia, sense necessitat d'haver d'entrar dins de l'aplicatiu en l'expedient de cadascuna de les persona usuàries de RVI.

Respecte de les incidències detectades en la gestió de la RVI, derivades de l'entrada en vigor de la prestació no contributiva d'Ingrés Mínim Vital, indiquen les següents:

- La inexistència i nul·la coordinació entre administracions central i autonòmica ha provocat desinformació i duplicitats en la gestió i percepció d'aquestes prestacions bàsiques que van encaminades a cobrir la mateixa necessitat. Tant les persones/famílies com les professionals del Departament de Benestar Social no han pogut entendre el procediment dut a terme.
- Moltes sol·licituds s'han paralytitzat fins que la persona ha tramitat en IMV.
- La tramitació telemàtica de l'IMV ha obligat la majoria de famílies, amb un índex d'analfabetització digital important, o per no disposar d'equipament informàtic o accés a internet, a acudir a gestories per a la seua tramitació amb infraestructura municipal (sala ordinadors de la biblioteca municipal), perquè amb assessorament digital cadascú poguera realitzar el tràmit.

Les resolucions d'ofici de l'IMV ha provocat desconcert i preocupació en les persones perceptores de la RVI, per estar percebent totes dues prestacions de forma simultània, ja que el missatge que com a professionals els havíem de donar era que no podien gastar la totalitat de les quanties perquè possiblement més tard els serien reclamades.

No s'ha comptat amb cap suport ni informació des de l'INSS, per la qual cosa com a professionals del Departament de Benestar Social desconexíem tot allò referent d'IMV, únicament se'ns ha utilitzat com a canal per a demanar justificants a les persones.

- Des de Conselleria s'ha posat un termini límit fins al 30 de novembre perquè tots els usuaris de la RVI justifiquen haver sol·licitat l'Ingrés Mínim Vital, perquè si no el presenten perdran el dret a la RVI. Tenint en compte que es tracta en la majoria dels casos de famílies en risc d'exclusió i amb grans factors de vulnerabilitat, dificulta tota aquesta tramitació, que ens hem vist obligats a compensar amb una major dedicació, telefonades, reunions, etc., per a poder donar solució a aquesta demanda de la Conselleria, que simplement es podria resoldre amb intercanvi d'informació entre administracions.

- Partim de la base que tant la RVI com l'IMV són prestacions bàsiques necessàries i vitals per a les famílies que manquen d'ingressos suficients per a cobrir les necessitats bàsiques familiars (alimentació; manteniment de l'ús de l'habitatge; educació i formació; cultura), ja que la causa fonamental que produeix aquesta situació és la desocupabilitat i l'alt percentatge de desocupació laboral que suposa no disposar de recursos econòmics propis, és la principal àrea a què s'ha de dirigir la intervenció. De la mateixa manera, les àrees d'habitatge, educació i formació són imprescindibles d'abordar amb recursos i dotació específiques de cada àrea corresponent de l'Administració.

- Solament amb la intervenció que es realitza per part dels ajuntaments és inviable aconseguir aqueixa integració laboral.

Finalment, cal indicar que les sol·licituds de RVI, en la modalitat de complement per RAI (Violència de Gènere) i PNC, es produeix una demora en les resolucions de més de 12 mesos.

2.2.3. Ajuntaments de menys de 10.000 habitants

Introduïm aquest bloc d'informes a fi de facilitar el contrast dels informes dels ajuntaments de major i menor població. Els ajuntaments analitzats en aquest apartat són Bunyol, Segorbe, Alberic (supera lleugerament els 10.00 habitants), Morella, Vilamarxant i Xixona. Com en l'apartat anterior, s'hi han incorporat ajuntaments de les tres províncies.

a) Ajuntament de Bunyol

El nombre de sol·licituds registrades ascendeix a 41 sol·licituds (33 RGIS i 8 RGIM).

No hi ha sol·licituds pendents d'enregistrament i quan n'hi ha hagut no ha transcorregut més d'1 mes per al seu enregistrament.

Data d'emissió de l'informe estaven pendents de resoldre 8 expedients respecte dels quals s'havia emés informe proposat. Indica l'Ajuntament que les persones beneficiàries recentment han començat a cobrar la prestació i endarreriment, sense haver rebut resolució.

Es troben, igualment, pendents de resolució 2 expedients d'extinció de RGIS i 2 expedients pendents de tramitació per no permetre-ho l'aplicatiu.

La Conselleria ha modificat la quantia de la prestació en 3 resolucions de RGIS pel fet que han començat a percebre l'IMV.

A l'abril de 2020 es van prioritzar 6 expedients per urgència Covid. D'aquestes prioritzacions, se'n van resoldre 2 (una el mes de maig i una altra el mes d'agost), els altres 4 expedients han sigut resolts a l'octubre de 2020 i estan pendants de tramitar en nòmina.

Quant al personal per a la tramitació, no s'ha ampliat, i ha de ser realitzada pel personal que ja hi havia de Serveis Socials, fet que ha comportat un increment de treball i aquesta no és la nostra comesa ja que és una tasca purament administrativa. Des de Serveis Socials s'hauria de supervisar la documentació necessària i que la tramitació i gestió es realitzara per la Generalitat Valenciana i després, una vegada concedida, realitzar el seguiment del pla d'inclusió.

Problemes per a la posada en marxa de l'aplicatiu informàtic, ja que es va fer una sola sessió de formació. "Es va donar compte de les deficiències que tenien el programa, de com de poc àgil era i de la quantitat de coses que no es podien fer, dels errors que donava i hi van haver de fer modificacions i resolucions constants. Falta de suport tècnic per part de la Direcció Territorial, només gràcies a WhatsApp i fòrums i aportacions d'altres companyes de Serveis Socials municipals de la comarca s'ha pogut dur a terme la implantació de la RVI. Descriuen problemàtiques més freqüents.

La tardança a resoldre, a més de no donar la resposta necessària, produeix que quan es resolrà hagen canviat les circumstàncies, que no poden ser introduïdes en l'aplicatiu. La demora produeix enfrontaments entre sol·licitants i professionals.

Es refereixen a l'especial dificultat a resoldre expedients de persones que disposen de passaport com a únic document d'identificació.

Excessiva documentació, difícil d'obtenir i manejar pels propis tècnics.

Se'ls ha tornat a ampliar encàrrec (enregistrar modificacions) sense tenir la formació suficient.

La situació sociosanitària ha sobrecarregat encara més el treball que han de desenvolupar per les mateixes professionals de Serveis socials. Aquest fet fa difícil elaborar plans individuals d'inserció laboral. No es disposa de temps per a la seua realització. Col·laboren amb LABORA de Chiva per a realitzar plans d'inserció laboral, amb la dificultat que suposa estar en un altre municipi, la falta de treball, poca qualificació de la majoria de beneficiaris (agreujat per la pandèmia).

Consideren que haurien de ser les direccions territorials de la Conselleria, amb el suficient personal administratiu, qui s'ocuparen de la gestió de les prestacions, i s'ocupen els serveis socials de l'ajuntament, del seguiment dels casos.

b) Ajuntament d'Alberic

Nombre de sol·licituds rebudes i registrades: 133

Pendants d'enregistrar en l'aplicatiu: 0

Nombre d'expedients respecte dels quals s'ha emés informe proposta i es troben pendants de resolució: 12 (10 estimatoris i 2 amb proposta de denegació). El més antic, la proposta va ser remesa al maig de 2020.

Proposta de modificació de quantia: 23 i d'extinció: 7

Nombre d'expedients que Conselleria ha requerit modificació de proposta inicial: 3

Nombre d'expedients prioritzats per Covid: 31. Temps mitjà de resolució: 4-5 mesos. Destaquen que molts d'aquests expedients portaven més d'un any de demora.

- Dificultats que presenta la tramitació d'aquests expedients per a l'Ajuntament d'Alberic:

Es necessita dedicació completa d'un professional diàriament per a la tramitació dels expedients de RV. En la nostra situació no pot haver-hi només una persona exclusivament per a rendir per la quantitat de treball existent en altres seccions.

Existeix falta de dotació d'equipament per l'augment en els últims anys dels professionals en els equips de serveis socials. L'adaptació quant a equipament dins d'aquest ajuntament no ha sigut tan ràpida com l'augment de personal.

L'aplicació informàtica presenta dificultats en el maneig i requereix de certa habilitat i tenir alts coneixements informàtics per al seu ús amb agilitat.

Existeixen accions de l'aplicatiu que han tardat dos anys a activar-se com pot ser l'extinció i la modificació dels expedients.

- Dificultats en l'elaboració de plans personalitzats i dels itineraris d'inserció:

Dificultat en el tractament dels expedients per la gran i contínua demanda de sol·licituds noves. Falta de temps i personal per a realització de seguiments. En tardar tant a resoldre's els expedients, les modificacions que han de fer-se són encara més. En estar en una zona que viu de l'agricultura, les persones després d'haver sol·licitat la renda es posen a treballar i cal realitzar canvis en un expedient sense resoldre.

- Efectes que produeix la demora en la resolució dels expedients de RVI en la gestió d'altres prestacions de serveis socials d'atenció primària.

La demora en la resolució d'expedients de RVI en el moment de sol·licitar altres ajudes de serveis socials d'atenció primària fa que es dupliquen algunes ajudes i que arriben alhora, quan potser la situació ja ha canviat.

Conseqüències de les demores en les notificacions de resolució emeses per la Conselleria d'igualtat i polítiques inclusives, tant en les persones sol·licitants com en la gestió de la prestació per aquest ajuntament. Les persones usuàries no notifiquen els canvis/variacions perquè en tardar tant a resoldre's l'expedient pensen que està denegat i no li donen importància a la notificació de variació de circumstàncies.

- Incidències detectades en la gestió de la RVI derivades de la RVI, derivades de l'entrada en vigor de la prestació no contributiva d'ingrés mínim vital.

En primer lloc, en l'aplicatiu no es diferencia quina part s'està cobrant de l'IMV i quina part de la RVI. Han de ser els usuaris qui indiquen què cobren i d'on ho cobren. Actualment i en l'última videoconferència realitzada de RVI es va quedar que s'ampliava el termini per a lliurar el justificant d'haver sol·licitat l'IMV. Finalment destaquen la falta o escassetat de cursos de formació per als professionals

c) Ajuntament de Morella

PRIMER. Els serveis socials es presten de forma mancomunada, mitjançant la Mancomunitat Comarcal Els Ports. Per la qual cosa cal tenir en consideració que a banda de les pròpies de l'Ajuntament de Morella, se'n tramiten altres dels municipis que formen part de la citada Mancomunitat.

SEGON. En la data actual s'ha tramitat 1 sol·licitud de renda valenciana d'inclusió resolta al 2019.

No hi ha sol·licitud pendent de registrar a l'aplicatiu, ni pendent de resolució.

Durant la situació d'emergència no hi va haver demanda d'aquesta prestació ja que les persones que s'informaven no reunien els requisits per a sol·licitar-la (sobretot el referent al anys d'empadronament).

TERCER. Les dificultats que s'han presentat han estat:

La dificultat d'accés i gestió de l'aplicatiu dissenyat per a la renda.

Manca de personal administratiu

La gran documentació sol·licitada per a la tramitació dels expedients

La no formació dels professionals per a l'elaboració del pla, realització de seguiments.

Gran retard de les resolucions.

Manca de programes per a portar a terme el pla d'inclusió.

QUART. Les incidències que s'han observat en relació amb l'entrada en vigor de l'entrada en vigor ingrés mínim vital (IMV) han estat:

- Absoluta descoordinació entre totes dues prestacions i són els perceptors els qui han de fer el canvi.
- Dificultat de contactar amb la seguretat social per a sol·licitar IMV
- No to volen accedir a l'IMV

Per tal de millorar la renda valenciana d'inclusió es necessària una coordinació institucional, una millora de l'aplicatiu i una gestió més senzilla per als interessats, amb l'objectiu de ser més eficient i eficaç.

d) Ajuntament de Xixona

Nombre total de sol·licituds de Renda Valenciana d'Inclusió rebudes i registrades en aquest Ajuntament des de l'entrada en vigor d'aquesta prestació econòmica l'any 2018 fins a la signatura d'aquest informe han sigut 14 sol·licituds.

Referent a les persones que comuniquen variacions en la seua situació econòmica, composició familiar, percepció d'altres prestacions incompatibles... i que veuen demorada la resolució que hauria d'acompanyar a la citada incidència, han sigut 3 expedients.

Des que els usuaris presenten la documentació fins que els realitzen les modificacions, en el cas del canvi de número de compte bancari, la mitjana està en uns 3 mesos, segons el que aquests ens informen, atés que nosaltres, una vegada s'ha remés la documentació pertinent i s'ha modificat en l'aplicatiu, no tenim informació sobre aquest tema.

No hi ha cap sol·licitud pendent d'enregistrar en l'aplicatiu informàtic, a la signatura d'aquest informe.

No hi ha cap informe-proposta pendent de resolució per part de la Direcció Territorial.

Durant la situació d'emergència provocada per la Covid-19 no es va remetre cap proposta de prioritització.

Dificultats que, per a aquest Ajuntament, presenta la tramitació dels expedients de Renda Valenciana d'Inclusió.

No és necessari una major dotació de personal.

Alguns problemes referits al teletreball.

Respecte a l'ús de l'aplicació informàtica:

- problemes d'accés, en diverses ocasions.
- La complexitat de l'aplicatiu informàtic en el moment de tramitar expedients, no és gens intuïtiu ni fàcil de manejar i comprendre. És una aplicació complexa i encara més quan no ha existit una formació completa.
- El fet que no hi haja un gran volum d'expedients no vol dir que no es produïsquen dificultats a l'hora de poder emetre informes proposta de les sol·licituds presentades, atés que la casuística en cadascuna és molt diversa.
- Poder disposar d'un manual complet i aclaridor és important, atés que no sols ens dediquem al tràmit d'aquesta prestació.
- No estem adherits per a accedir a determinada documentació com la del SERVEF, Seguretat Social...), especialment la dels bancs.
- La majoria dels nostres usuaris no disposen de certificat digital, no tenen mitjans electrònics i/o no tenen coneixements suficients per a poder realitzar els diversos tràmits.

- La descoordinació entre administracions és una cosa evident
- Hi ha serveis públics que, en aquest moment, encara no atenen presencialment ni telefònicament les consultes dels ciutadans. Aquests es queixen majoritàriament de la Seguretat Social i del SERVEF/Labora, quant al procediment general de tramitació de la RVI.
- El procediment general resulta complex, laboriós, administratiu i amb incertesa per a l'usuari i per al professional.
- Falta de coordinació entre les entitats públiques per a secundar o dur a terme accions tant en la modalitat del RGIS com del RGIM.
- Haurien d'estar connectades totes les administracions perquè l'objecte final de l'ajuda es duga a terme i no esdevinga una "pensió vitalícia", sinó una prestació per a donar suport en situacions complexes i cobrir les necessitats bàsiques mentre es modifica.
- El fòrum és una eina important, encara que una mica caòtica de vegades, imprescindible per als Equip Social de Base i la resolució de dubtes, qüestions, canvis, ...
- Hi ha usuaris que han tramitat la RVI que fins que no els arriba la resolució.

Respecte de les dificultats en l'elaboració de plans personalitzats d'intervenció i dels itineraris d'inclusió i d'inserció laboral.

- La descoordinació entre administracions i/o serveis públics, atés que hi ha usuaris que en un moment donat poden ser proposats per a treballs, cursos, i no els rebutgen, però assisteixen de manera desmotivada o planegen problemes per a no realitzar-los o que no els seleccionen.
- Hi ha usuaris que prefereixen la RGIS a la RGIM perquè es cobra més, no pel fet que vulguen modificar situacions.
- La falta de recurs i descoordinació per a poder-los dur a terme.
- Temps, per part dels professionals, quan hi haja un volum excessiu de resolucions d'aquest tipus per a poder supervisar que el Pla d'Intervenció es duga a terme.

Respecte dels efectes que produeix la demora en la resolució dels expedients de RVI en la gestió d'altres prestacions de serveis socials d'atenció primària.

- Quan se sol·licita la prestació és perquè es necessita aquest suport per a modificar la situació de manera puntual o sense definir, però mentre arriba s'ha de donar una solució al problema, especialment en les qüestions d'àmbit econòmics com ara pagaments de llum, aigua, lloguer... pel que cal utilitzar el pressupost de PEIS i després a l'usuari li arriben els endarreriments quan l'emergència ja ha passat i, llavors, es destinen per a una altra qüestió que la família considere, atés que el problema que existia ja ha sigut resolt.

Respecte de les conseqüències de les demores en les notificacions de resolucions emeses per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, tant en les persones sol·licitants com en la gestió de la prestació per part d'aqueix Ajuntament.

- (...) quan hi ha una ajuda que tinga com a requisit l'haver esgotat tot tipus de prestacions per a poder-la sol·licitar, en aqueix cas no es pot atorgar aqueix tipus de prestació, el que deixa la unitat familiar sense cobrir la necessitat que va plantejar (...).

Respecte de les incidències detectades en la gestió de la RVI, derivades de l'entrada en vigor de la prestació no contributiva d'Ingrés Mínim Vital (IMV).

- Duplictat de cobrament de totes dues prestacions pel mateix usuari, segons comenten altres professionals.
- Problemes per a poder informar-se i poder accedir a sol·licitar-la, atés que en la Seguretat Social només podien fer aquestes qüestions de manera telemàtica.
- D'altra banda, el dubte sobre què em convé més i molt de nerviosisme per no quedar-se sense ingressos, (...)
- (...) les administracions haurien d'haver-se coordinat i generar les resolucions directament.

- manca d'informació total sobretot allò relacionat amb l'IMV i incertesa del procediment que cal seguir amb el consegüent enuig de la ciutadania envers qui sí que hi podia accedir.

e) Ajuntament de Vilamarxant (08/02/2021)

-En aquest Departament de Serveis Socials s'han tramitat en aquest any 2020 un total de 88 expedients de Renda Valenciana d'Inclusió.

Tots s'han enregistrat i enviat a Conselleria en el temps legalment establert.

Al seu torn, se n'han denegat 12 per diferents motius.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha resolt en sentit afirmatiu i ha aprovat 77 sol·licituds de RVI.

Des d'aquest Departament de Serveis Socials, es van emetre informe proposta dels 88 expedients, en sentit favorable.

Totes les sol·licituds enregistrades i enviades a Conselleria han sigut resoltes en sentit afirmatiu o negatiu, i notificades les resolucions als sol·licitants.

- La incidència de la Covid-19 en la tramitació dels expedients no ha tingut més repercussió que la d'augmentar el nombre de sol·licituds, ja que s'han agreujat i augmentat el nombre d'unitats de convivència i famílies que reuneixen els requisits per a sol·licitar-la.
- La incidència de l'aprovació de l'Ingrés Mínim Vital també ha tingut repercussió en la tramitació dels expedients de RVI, ja que en ser requisit imprescindible la seua sol·licitud per a cobrar la Renda Valenciana, ha provocat major burocràcia, i molta desorientació en els usuaris en no saber de la seua compatibilitat.
- La major dificultat per a aquest Ajuntament de Vilamarxant en la tramitació de la RVI ha sigut la falta de dotació de personal i el procediment general de tramitació de la RVI.
- A causa d'aquestes dificultats, s'ha sacrificat l'elaboració dels plans personalitzats d'intervenció i itineraris d'inclusió i d'inserció laboral. Ha sigut tal l'allau de sol·licituds, documentació, canvis de procediment, coordinació de les dues prestacions econòmiques, comunicació dels canvis en circumstàncies personals, i incidències ... que els plans personalitzats d'intervenció i els itineraris d'inclusió i d'inserció laboral no han fructificat. Una de les causes ha sigut la falta de personal en el departament, i de mitjans materials, ja que aquests itineraris i intervenció requereixen de cursos de formació als usuaris, i intervenció continuada amb les famílies i grups de convivència, que en aquests temps de confinament no han pogut dur-se a terme.
- La demora en la resolució dels expedients suposa també més càrrega de treball, ja que els usuaris s'impacienten en veure el retard i constantment acudeixen a l'Ajuntament a preguntar pel seu expedient i per les causes del retard en el pagament.

En aquest any de pandèmia i confinament s'ha produït tal allau de sol·licituds de RVI i d'IMV, que aquest Departament de Serveis Socials s'ha vist desbordat amb les tasques d'enregistrament de sol·licituds, comunicació de variacions personals a Conselleria, informació sobre el retard de les resolucions, tardança en el pagament, coordinació amb la sol·licitud de l'IMV, i denegacions de les unes i les altres sense explicitar de vegades clarament el motiu de denegació.

f) Ajuntament de Segorbe (rebut informe el 29/01/2021)

Sol·licituds de RVI rebudes: 74

Sol·licituds pendents d'enregistrar: 2 (desembre 2020 i gener 2021)

Expedients respecte dels quals han emés informe proposta i estan pendants de resolució per la Direcció Territorial de la Conselleria: 2

Expedients prioritzats per Covid: 1 i va ser resolt en 20 dies.

Dificultats en la tramitació d'expedients de RVI:

La RVI representa un impacte elevat tant en el treball administratiu com en el tècnic.

- La proporció de treball administratiu desborda el personal administratiu amb el qual es compta, el que provoca que el personal tècnic haja d'assumir tasques administratives en detriment de tasques tècniques que li són pròpies.
- Aplicació informàtica obsoleta i poc funcional.
- Capacitat limitada de consultes de dades en altres aplicacions, al llarg del procés.
- Escassa formació en general i dificultat perquè s'atenguen dubtes.
- Dificultat per a elaborar itineraris d'inserció social, per sobrecàrregues en tasques administratives.
- Les demores obliguen a resoldre ajudes assistencials (fons propis de l'ajuntament), amb la consegüent reducció de la capacitat d'atendre necessitats de persones no sol·licitants de RVI (duplicat de recursos).
- El procés de tramitació de la RVI s'inicià sense disposar d'un aplicatiu informàtic adequat, en el qual no podien enregistrar-se situacions i tràmits previstos en la llei.
- La demora en l'entrada en vigor de la modalitat de renda complementària d'ingressos per treball té un efecte negatiu en l'accés al treball de persones beneficiàries de la RVI.

3. Fonaments legals

El sistema públic de serveis socials inclius de la Comunitat Valenciana preveu una sèrie de prestacions per a garantir l'atenció, entre altres, a situacions de necessitat social i la promoció de la inserció social (art. 31 de Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclius de la Comunitat Valenciana) http://www.dogv.gva.es/datos/2019/02/21/pdf/2019_1653.pdf.

Aquestes prestacions seran garantides quan complisquen els requisits d'accés i puguen ser exigibles com a dret subjectiu, tot comptant per a aquesta finalitat amb crèdits ampliables (art. 32 de la Llei 3/2019, ja citada).

Entre les prestacions garantides es troben les prestacions econòmiques de garantia d'ingressos bàsics, que tenen per objecte millorar les situacions de vulnerabilitat econòmica, social, laboral i cultural de les persones, per a facilitar la seua inclusió social i la cobertura de les seues necessitats bàsiques (art. 37 de la Llei 3/2019, ja citada).

La regulació de la renda valenciana d'inclusió està establida per la Llei 19/2017, de 20 de desembre, de la Generalitat, http://www.dogv.gva.es/auto/dogv/docvpub/rlgv/2017/I_2017_19_ca_dI_2020_7.pdf amb les modificacions operades després de la seua inicial aprovació, i pel Decret 60/2018, d'11 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada llei. <http://www.inclusio.gva.es/documents/610754/165458466/decreto+RENDIA.pdf/de58696a-5453-453c-ab7d-9baee129719a>.

- Es tracta d'un dret subjectiu que abasta tant una prestació econòmica com un procés d'inclusió social (art. 1 de la Llei 19/2017, de la Generalitat).

- Es constitueix en quatre modalitats (art. 9 de la citada llei):
 - o Dues de garantia: ingressos mínims i inclusió social (totes dues en vigor).
 - o Dues de complementàries d'ingressos: per prestacions (en vigor) per treball (sense entrada en vigor).
- La instrucció dels expedients de renda de garantia correspon als serveis socials de l'entitat local corresponent, que elevarà informe proposta a la direcció territorial corresponent de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per a la resolució dels expedients. L'informe proposta és preceptiu i vinculant i ha de referir-se, en cas d'estimació de la sol·licitud, a la modalitat i import de la prestació (art. 26 de la citada llei, modificada per la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat).
- La instrucció i resolució dels expedients de renda complementària d'ingressos i prestacions correspon a les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (art. 26 de la citada llei).
- La quantia de la prestació es calcula sobre la base d'un percentatge del salari mínim interprofessional, segons el nombre de persones que componen la unitat familiar. Les quantitats percebudes en concepte de renda valenciana d'inclusió poden incrementar-se fins al 25% de l'import reconegut, per a sufragar les despeses derivades del lloguer o del pagament de quota hipotecària de l'habitatge habitual de la persona titular de l'habitatge i per a garantir el seu accés als subministraments energètics bàsics, sempre que cap persona beneficiària reba cap quantia pel mateix concepte procedent de qualsevol administració (art. 15 i 17 de la citada llei).
- Atés que el seu objectiu és atendre famílies i persones en una situació actual de vulnerabilitat, els terminis de resolució es fixen en un màxim de sis mesos, un termini que no hauria d'ultrapassar-se sinó intentar reduir-se (arts. 31 i 33 de la citada llei). Dins d'aquest termini màxim, els ajuntaments disposen de 3 mesos per a l'emissió de l'informe-proposta de resolució.
- Esgotat el termini sense aprovar-se la resolució corresponent, s'entendrà estimada la sol·licitud per silenci administratiu (art. 33 de la citada llei).
- Els efectes econòmics de la prestació de renda valenciana d'inclusió es produiran a partir del dia primer del mes següent a la data de sol·licitud (art. 34 de la citada llei).
- La finalitat de la prestació, a més de garantir nivells econòmics bàsics, és aconseguir la inclusió social i laboral.
 - La renda de garantia d'inclusió requereix, previ diagnòstic social, l'elaboració d'un pla personalitzat d'inclusió que es concreta en un itinerari d'inserció social i en un itinerari d'inserció laboral.
 - Correspon als equips de serveis socials de les entitats locals la realització del diagnòstic social, com també la subscripció dels acords d'inclusió, l'elaboració, la intervenció, el seguiment, la revisió i, si escau, la finalització tant del programa personalitzat d'inclusió com de l'itinerari d'inclusió social. Podrà coordinar-se amb entitats sense ànim de lucre, degudament registrades (art. 21 de la citada llei).
 - L'itinerari personal d'inserció laboral s'elaborarà pel personal dels serveis d'ocupació i formació amb competència en la matèria (art. 22 de la citada llei).

- Les administracions públiques valencianes han de prestar-se entre si la cooperació i coordinació necessàries per a garantir la màxima eficàcia i eficiència en el funcionament de la renda valenciana d'inclusió (art. 44).
- L'avaluació i el seguiment general de la renda valenciana d'inclusió, que inclourà la valoració dels seus resultats i objectius aconseguits, com també l'articulació de propostes de millora general de la prestació, es realitzarà per la comissió tècnica de seguiment i implementació de la renda valenciana d'inclusió (art. 53)

Per a pal·liar els efectes de la pandèmia en les famílies més desfavorides, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va adoptar la mesura que, des dels equips tècnics d'atenció primària de serveis socials, es prioritzaren les sol·licituds de la renda valenciana d'inclusió (RVI) que constaven en les direccions territorials de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives pendents de resolució, quan ho consideraren necessari per l'especial vulnerabilitat arran de la pandèmia de la persona sol·licitant i el seu nucli familiar. Per a això, es va indicar als serveis socials de les entitats locals que havien de remetre un informe a la direcció territorial corresponent en el qual comunicaren quins casos havien de prioritzar-se http://www.dogv.gva.es/datos/2020/03/28/pdf/2020_2737.pdf.

L'aprovació del Reial decret Llei 20/2020, de 29 de maig, pel qual s'estableix l'ingrés mínim vital (amb entrada en vigor el 01/06/2020) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-a-2020-5493> va provocar la modificació de la Llei autonòmica de renda valenciana d'inclusió a través del Decret Llei 7/2020, del Consell, de 26 de juny (entrada en vigor l'01/07/2020). https://www.dogv.gva.es/datos/2020/06/30/pdf/2020_5032.pdf.

Les modificacions operades comporten que la renda valenciana d'inclusió passa a ser complementària de l'ingrés mínim vital o qualsevol altra prestació de garantia d'ingressos mínims de caràcter estatal que puga substituir-la, fins a l'import del mòdul garantit que corresponga percebre en concepte de renda valenciana d'inclusió (article 7.b del Decret Llei 7/2020 del Consell, ja citat).

S'afegeix un nou article 42 en la Llei 19/2017 que estableix un procediment d'urgència tant per a noves sol·licituds com per a les modificacions i extincions d'expedients existents, consistent en la reducció a la meitat dels terminis estandarditzats i donant preferència als següents supòsits:

- a) En els casos de persona prostituïda, víctima d'explotació sexual o tràfic de persones, o víctima de violència de gènere o intrafamiliar.
- b) Quan es formule sol·licitud anticipada pel compliment de l'edat mínima d'acord amb allò recollir en l'article 30.a.
- c) En els supòsits en què l'extinció o la modificació del dret a la renda valenciana d'inclusió implique, segons el parer de l'equip professional dels serveis socials d'atenció primària de referència, perjudici manifest a les altres persones integrants de la unitat de convivència, amb especial atenció a aquelles unitats de convivència amb persones menors d'edat.
- d) Els expedients iniciats com a conseqüència de la defunció de la persona titular de la prestació i en què s'haja formulat una nova sol·licitud per alguna de les persones beneficiàries d'aqueixa unitat de convivència i que aquesta sol·licitud es realitze en el període màxim de 3 mesos des de la defunció de la persona titular.
- e) En les situacions d'emergència social previstes en el punt 4 de l'article 70 de la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.

- f) Així mateix, amb caràcter excepcional, i sempre que així es justifique expressament en l'informe social que a aquest efecte elaboren els i les treballadors socials dels serveis socials d'atenció primària, podran anar per procediment d'urgència aquells casos en els quals concórreguen circumstàncies extraordinàries que els faça considerar en situació d'especial vulnerabilitat.

S'estableix un règim transitori per a totes les persones destinatàries de la renda valenciana d'inclusió que reunisquen els requisits per a l'accés a la prestació de l'ingrés mínim vital regulat per Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, perquè aporten justificació de sol·licitud de l'ingrés mínim vital davant de la direcció general competent en matèria de renda valenciana d'inclusió amb anterioritat al 31 de maig de 2021 (disposició transitòria sisena redacció donada per la Llei 3/2020, de 30 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat 2021).

En el cas de no aportar-se aquest justificant i en virtut del que es disposa en l'article 11.2.c respecte de l'obligació de «reclamar, durant tot el període de duració de la prestació, qualsevol dret econòmic, inclòs l'ingrés mínim vital o qualsevol altra prestació de garantia d'ingressos mínims de caràcter estatal que puga substituir-la, que puga correspondre a qualsevol persona membre de la unitat de convivència per qualsevol títol i exercir les accions corresponents per a fer-ho efectiu», se suspèn la renda valenciana d'inclusió amb data 30 de juny de 2021.

Les unitats de convivència que tinguen reconegut el dret en la modalitat de renda de garantia d'ingressos mínims i que estiguen integrades per alguna persona menor d'edat hauran de sol·licitar el canvi de modalitat a la renda de garantia d'inclusió social abans del 31 de desembre de 2020, en cas contrari se suspèn (disposició transitòria sisena del decret llei ja citat).

Per a les sol·licituds de renda valenciana d'inclusió pendents de resoldre que s'hagen formulat amb anterioritat a l'entrada en vigor del Reial decret llei 20/2020, de 29 de maig, s'estableix el següent: aquelles persones sol·licitants o que formen part de la unitat de convivència i que alguna d'elles reunisca els requisits per a l'accés a l'ingrés mínim vital hauran d'adjuntar al seu expedient de renda valenciana d'inclusió el justificant de la sol·licitud de l'ingrés mínim vital. Aquesta aportació haurà de realitzar-se amb anterioritat a la resolució de l'expedient, si aquesta aportació no s'haguera realitzat, l'òrgan instructor corresponent la requerirà i si en el termini de 10 dies no s'haguera atés es considerarà desistida la sol·licitud i es s'arxivarà l'expedient.» (disposició transitòria setena del decret llei ja citat).

Es regula la possibilitat de realitzar convenis de col·laboració amb l'Administració General de l'Estat, en què es prevegen les possibles fórmules de gestió de la prestació de l'ingrés mínim vital i de la renda valenciana d'inclusió. Aquest conveni podrà establir els mecanismes per a la sol·licitud mitjançant un procés únic de totes dues prestacions i els mecanismes d'inclusió social més adequats a través de la prestació professional d'inclusió social de la renda valenciana d'inclusió (article 51 del decret llei ja citat).

La coordinació i el finançament de l'atenció primària de serveis socials ha sigut regulada pel Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/06/pdf/2020_3210.pdf.

L'article 12 del citat decret regula el contracte programa com a instrument que té per objecte concretar, per a un període de temps de caràcter pluriennal determinat, tant els termes en què es realitzarà la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials, com les característiques de prestació i finançament dels serveis i programes en matèria d'igualtat que s'incloguen en aquest; igualment, té per objecte establir, entre altres, els objectius, les actuacions, els indicadors, els mecanismes d'avaluació i el finançament d'aquests, de manera que permeten una major eficàcia i eficiència en la gestió d'aquests serveis i programes.

Les disposicions reguladores de la col·laboració financera a través de l'instrument del contracte programa entraven en vigor l'1 de gener de 2021 (disposició final segona del decret citat).

4. Conclusions

- La renda valenciana d'inclusió és el reconeixement d'un dret subjectiu a percebre una prestació econòmica i participar en programes dirigits a la inserció social i laboral de les persones titulars i beneficiàries d'aquesta.
- Esdevé l'eina principal de lluita contra la pobresa i l'exclusió social a la Comunitat Valenciana i adquireix màxima importància en aquests temps de pandèmia pel seu pes en la lluita contra la cronificació de la desigualtat.
- La renda valenciana d'inclusió va entrar en vigor als quatre mesos de la seua publicació en el DOGV, és a dir, el 27/04/2018, i va quedar derogada l'anterior renda garantida de ciutadania.
- Des de la seua entrada en vigor, s'ha produït un important creixement pressupostari que el 2021 triplica el pressupost assignat el 2018 (renda garantida de ciutadania i renda valenciana d'inclusió).
- En tractar-se d'una prestació garantida, els pressupostos inicialment previstos han estat incrementats per ampliacions anuals de crèdit i per transferències de crèdit entre línies pressupostàries de la mateixa Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- La tramitació i disposició de les ampliacions de crèdit requereixen de procediments administratius complexos que, si no hi ha altre remei, han de ser aprovats per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.
- Les ampliacions de crèdit autoritzades per la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic (4 el 2019 i 5 el 2020) no es produeixen en els terminis ni en les quanties sol·licitades inicialment per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Segons la Conselleria d'Igualtat i polítiques Inclusives, el reconeixement i pagament de les prestacions depenen, en gran manera, de les successives autoritzacions d'ampliació de crèdit que efectua la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.
- Els nivells d'execució pressupostària (incloses les ampliacions de crèdit autoritzades) han assolit el 91% el 2019 i el 81% el 2020.
- La tramitació i resolució dels expedients de renda complementària d'ingrés per prestacions correspon a les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Les dades aportades per la Conselleria indiquen el nombre d'expedients resoltos, però no els expedients pendents de resolució.
- La tramitació dels expedients de renda de garantia, en les seues maneres modalitats (RGIM i RGIS), correspon als serveis socials de les entitats locals, que en el termini de tres mesos ha de realitzar les següents actuacions administratives i tècniques:
 - o Registre de la sol·licitud
 - o Requeriment de documentació, en els casos que fora necessari
 - o Enregistrament de la sol·licitud en l'aplicatiu informàtic de Conselleria

o Elaboració de l'informe proposta de resolució (preceptiu i vinculant per a la Conselleria).

- Les entitats locals han destacat importants dificultats per al correcte acompliment de les tasques encomanades. Aquestes dificultats tenen estreta vinculació amb el nombre d'habitants de la localitat/mancomunitat de la qual es tracte i la ràtio de personal de serveis socials amb la qual compten. Destaquen, principalment:
 - o Insuficiència de personal (malgrat l'important increment pressupostari assignat a les entitats locals en aquest concepte)
 - o Inestabilitat de les plantilles dels professionals contractats
 - o Sobrecàrrega de tasques administratives i la seua repercussió en el treball tècnic
 - o Complexitat burocràtica del procés
 - o Inadequació de l'aplicatiu informàtic, remarcat especialment per totes les entitats locals.
 - o Insuficient formació en l'ús de l'aplicatiu informàtic a les/els professionals
 - o Permanent elaboració d'instruccions per a la interpretació i l'ús de l'aplicatiu que afegeix dificultat al procés.
- Aquestes dificultats provoquen, entre altres, les conseqüències següents:
 - o Demores en registre i, especialment en l'enregistrament dels expedients en l'aplicatiu informàtic. Els ajuntaments de major població indiquen dades de fins a 932 expedients pendants d'enregistrar, els més antics del juny de 2019.
 - o Demores en l'elaboració d'informes proposta de resolució. Les queixes tramites en el Síndic de Greuges confirmen demores de més de 12 mesos, en alguns casos.
- Com s'ha indicat anteriorment, les entitats locals fan especial referència als problemes derivats del maneig i funcionalitat de l'aplicatiu informàtic. Tot i entendre la complexitat d'aquesta eina, bàsica per a la correcta gestió del programa, no pot entendre's que no es tinguera previst el seu ple funcionament a l'entrada en vigor de la llei (quatre mesos després de la seua publicació en el DOGV), sense menyscar els ajustos que tot aplicatiu informàtic requereix durant tota la seua aplicació pràctica.
- Respecte de la formalització de contractes programa, com a fórmula de dotar d'estabilitat plurianual al finançament que, en matèria de serveis socials, reben els ajuntaments, cal indicar el següent:
 - o La seua entrada en vigor estava prevista per a l'1 de gener de 2021, fet que implica la implantació del contracte programa com a instrument a través de convenis interadministratius pluriennals que regula el finançament als municipis i mancomunitats per a la prestació de serveis socials i la utilització dels quals és preceptiva.
 - o En els pressupostos generals de la Generalitat per a 2021 i en aplicació del nou model de gestió per a la prestació de serveis socials mitjançant contracte programa subscrit amb entitats locals, s'han creat 4 línies noves (T1131; T1132; T1133; T1134) amb els diferents àmbits d'actuació que absorbeixen les línies de subvenció pressupostades en exercicis anteriors i que finançaven aquestes actuacions (línies de resolucions nominatives).
 - o Fins a la data d'emissió de la present resolució, no es té constància de la formalització de contractes programa entre la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i les entitats locals que gestionen la renda valenciana d'inclusió, la qual cosa provoca que es mantinga la inestabilitat de les plantilles en alguns ajuntaments com el d'Alacant, les professionals van concloure el seu contracte en data 31 de desembre de 2020 i continuen sense ser

contractades) i dificulta el fet de donar continuïtat a les funcions de gestió, intervenció i seguiment que realitzen.

- La resolució dels expedients de renda de garantia, en les seues dues modalitats, correspon a les direccions territorials de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que, malgrat haver incrementat el personal de les unitats responsables, continua acumulant demores importants en la resolució dels expedients.

- Una prova d'això són les dades aportades pels ajuntaments en els seus informes, referides al nombre d'informes-proposta remesos a les direccions territorials i que es troben pendents de resolució.

- o València.....1.006 (dels quals 943 són estimatoris)
- o Alacant..... 1.004 (dels quals 473 són estimatoris)
- o Elx..... 410 (dels quals 282 són estimatoris)
- o Mislata 63 (dels quals 20 són estimatoris)
- o Sant Vicent del Raspeig 92 (dels quals 26 són estimatoris)
- o Onda.....10 (dels quals 8 són estimatoris)

- Als ajuntaments de menor nombre d'habitants, la tramitació i resolució no acumulen tanta demora:

- o Segorbe: 2
- o Bunyol: 8
- o Alberic: 12.

- Les dades anteriors estan en la base de les importants demores que s'estan produint en la resolució d'expedients de renda valenciana d'inclusió i posen en qüestió la suficiència pressupostària d'aquest, malgrat els grans esforços realitzats (increments de dotació pressupostària, nivells d'execució pressupostària del 91% i del 81% en els dos últims exercicis; i, no obstant això, hi ha expedients amb informes-proposta favorables sense resoldre als quals han d'afegir-se els expedients pendents d'elaborar informe-proposta per part dels ajuntaments).

- No obstant això anterior, la suficiència pressupostària haurà de valorar-se, atesa la concurrència del la prestació de l'IMV concedida a persones beneficiaries de la RVI.

- Les demores en la resolució d'expedients han sigut especialment significatives i dificultoses en els expedients de persones que disposen, com a únic document d'identificació, el passaport. La Conselleria ens indica que han sigut resoltos els problemes que impediien la resolució d'aquests expedients. No obstant això, tal resolució està subjecta a l'ordre cronològic de presentació i, per tant, a les demores que afecten amb caràcter general la resta d'expedients.

- Igualment, les demores afecten les sol·licituds de RVI, en la modalitat de complement per RAI (Violència de Gènere) i PNC, en les quals s'observen demores en les resolucions de més de 12 mesos.

- A les demores en la resolució d'expedients han d'afegir-se les demores a notificar les resolucions dels expedients, que generen situacions d'inseguretat jurídica.

- La falta de notificació de resolucions emeses afecta igualment els ajuntaments, atés que no reben informació sobre aquestes.

- La no resolució dins de termini dels expedients de renda valenciana d'inclusió obliga els ajuntaments a tramitar i resoldre ajudes d'emergència, mentre es resol la renda valenciana d'inclusió.

- Les conseqüències del que hem indicat en el paràgraf anterior són, entre altres:
 - o Augment de la tramitació administrativa que assumeixen els serveis socials de les entitats locals.
 - o Utilització de fons públics municipals per a atendre la conseqüència d'un anormal funcionament de l'Administració.
 - o Reducció dels fons públics municipals destinats a persones que puguen requerir suports econòmics puntuals i que no reuneixen requisits de sol·licitants de renda valenciana d'inclusió.
- Igualment, la no resolució dins de termini dels expedients de RVI provoca que persones que han sol·licitat un altre tipus de prestacions no compatible (per exemple, la RAI) hagen vist desestimada la seua sol·licitud de RVI per estar percebent l'ajuda indicada (RAI), i no tenen en compte el temps en què reuneixen els requisits i no va percebre cap de les ajudes.
- El que acabem de descriure anteriorment està implicant introduir les persones que es troben en situació de màxima vulnerabilitat en un bucle burocràtic administratiu que entorpeix i demora la resolució de les ajudes sol·licitades, i els deixa sense cap suport econòmic.
- Durant el període d'emergència sanitària, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va sol·licitar als ajuntaments que emeteren relació d'expedients que estaven pendents de resolució (és a dir, amb informe-proposta favorable i remesos a la direcció territorial corresponent) i hagueren de ser prioritzats per trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat.
- De les dades obtingudes dels ajuntaments, les demores també van afectar aquests expedients prioritzats, especialment els dels ajuntaments de major grandària, i alguns estan sense resoldre, en el moment d'emissió dels informes. El termini mitjà de resolució d'aquests expedients ha sigut de 4 mesos.
- Durant la situació de crisi sanitària i davant de les situacions d'emergència social que havien de ser ateses, el Síndic de Greuges va suggerir a la Conselleria que, amb caràcter general, resolguera favorablement els expedients que es trobaren en tràmit més de sis mesos. Ens referíem tant a expedients amb informe-proposta favorable ja emés com a aquells expedients respecte dels quals no haguera sigut emés informe-proposta per l'entitat local. El fonament de tal suggeriment és el caràcter positiu del silenci administratiu que opera als sis mesos de ser presentada la sol·licitud.
- La Conselleria no accepta aquest suggeriment per entendre que, després de la resolució dels expedients, es reconeixen els efectes retroactius d'aquesta des del primer dia del mes següent al de la data de la sol·licitud.
- Entenem que les conseqüències que comporten les demores en la resolució dels expedients no s'esmenen amb el reconeixement dels efectes retroactius de la prestació. Les persones que sol·liciten la RVI es troben en situació de vulnerabilitat social i requereixen d'ajudes per a atendre les seues necessitats de vida quotidiana i mantenir nivells bàsics de vida digna. Rebre quanties importants pels retards provocats a causa d'un funcionament anormal de l'Administració no resol aquests problemes i fins i tot pot implicar problemàtiques afegides en els seus processos d'inclusió.
- Com s'ha indicat, la renda valenciana d'inclusió és un dret subjectiu que es concreta a través d'una prestació econòmica i/o una prestació professional per a realitzar un procés d'inclusió social dirigides

a cobrir les necessitats bàsiques que garantisquen la qualitat de vida tot combatent l'exclusió i la vulnerabilitat social.

- Correspon a les entitats locals l'elaboració del diagnòstic social i el disseny, desenvolupament i avaluació dels itineraris d'inserció social.

- Dels informes emesos pels ajuntaments es desprenen les importants dificultats a fer les tasques abans indicades i, per tant, d'elaborar i avaluar els itineraris d'inserció social.

Els ajuntaments atribueixen aquestes dificultats a la sobrecàrrega de tasques administratives que han de suportar i la insuficiència de personal per al seu exercici.

- Correspon als serveis d'ocupació i formació l'elaboració dels itineraris d'inserció laboral. Si bé els ajuntaments diuen que estan en coordinació amb aquests serveis, els itineraris d'inserció laboral, quan s'elaboren, són poc efectius per l'escassetat de recursos formatius i d'inserció laboral. Exemple d'això és el que indica l'Ajuntament de Cocentaina: "de 100 usuaris de RVI en 2019, tan sols 3 van tenir accés a cursos de formació laboral del servei valencià d'ocupació".

- Limitar la renda valenciana d'inclusió a l'assignació d'una prestació econòmica contravé la seua pròpia concepció i finalitat i implica la vulneració d'un dret subjectiu.

- Respecte dels efectes que per a les persones que tenen aprovada una renda de garantia, en les seues dues modalitats, ha provocat l'entrada en vigor de l'IMV, es destaquen els següents:

- o Falta de coordinació entre l'Administració general de l'Estat i l'Administració autonòmica que persisteix, malgrat existir la possibilitat de formalitzar convenis de col·laboració que permetrien la millora en la gestió de totes dues prestacions.

- o Afegeix complexitat burocràtica, en haver de presentar justificant d'haver sol·licitat l'IMV, tant a perceptors com a sol·licitants.

- o La tramitació telemàtica de l'IMV ha provocat que moltes persones sol·licitants requerisquen el suport de les professionals dels serveis socials de les entitats locals, com també l'ús d'equips informàtics del propi ajuntament (bretxa digital).

- o Afegeix incertesa i temor, ja que manquen de la informació suficient respecte de la complementarietat de totes dues prestacions i els efectes que pogueren derivar-se d'un possible cobrament indegut.

- o El càlcul de la modificació de la quantia de RVI després d'aprovació d'IMV es realitza directament des de la Conselleria, i s'emet la corresponent resolució, des de les direccions territorials corresponents.

Quant al seguiment i l'avaluació de la renda valenciana d'inclusió, després de 2 anys i 9 mesos d'entrada en vigor de la Llei de RVI, segueix sense constituir-se la comissió tècnica de seguiment i la implementació de la renda valenciana d'inclusió. La no constitució d'aquesta comissió comporta que no s'ha dut a terme (almenys pel procediment legalment establert) l'avaluació i seguiment general de la renda valenciana d'inclusió, que havia d'influir en la valoració dels seus resultats i objectius aconseguits com també en l'articulació de propostes de millora general de la prestació.

Igualment s'ha incomplert el que es disposa en l'article 60. 2 de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, referit a l'avaluació i el seguiment de la RVI:

6.2. 2. Amb caràcter biennal aquesta comissió tècnica realitzarà un informe d'impacte de la llei, en el qual s'inclouran els perfils de les persones perceptores, els resultats d'inclusió social i inserció laboral, la coordinació dels departaments del Consell i de les diferents administracions implicades per a garantir la inclusió social. Així mateix, amb la finalitat de recollir propostes per a un millor desenvolupament i abast de la finalitat de la llei, es traslladarà aquest informe al Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, al Consell Valencià d'Inclusió i Drets Socials i, si escau, a altres entitats les finalitats de les quals guarden relació directa amb l'objecte d'aquesta norma. Es garantirà la independència i l'objectivitat en l'avaluació. La Comissió Delegada del Consell d'Inclusió i Drets Socials a proposta de la comissió tècnica prevista en l'article 54.2 haurà d'analitzar l'informe, com també les propostes i adoptarà totes les mesures que siguen escaients per a la millora de la gestió i abast de la llei.

Davant de tot això anterior cal concloure que l'Administració autonòmica ha reconegut un dret subjectiu a les persones en situació o risc d'exclusió social, basat en un marc jurídic sòlid, amb una dotació econòmica que ha tingut un creixement molt important (especialment en els tres últims anys), l'aplicació pràctica de la qual no està resultant prou efectiva en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social a la Comunitat Valenciana.

5. Consideracions a l'Administració

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

A la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:

- 1. LI RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'adoptar les mesures administratives i pressupostàries necessàries per a assegurar l'efectivitat del dret subjectiu reconegut a persones en situació o risc d'exclusió social, a fi d'assegurar recursos econòmics bàsics i la seua inclusió social i laboral.
- 2. LI RECOMANEM** la formalització dels contractes programa previstos legalment, per a la coordinació i el finançament estable i pluriennal de l'atenció primària de serveis socials a les entitats locals, tot assegurant les ràtios de personal previstes en la llei de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana. Les ràtios de personal han d'impedir la sobrecàrrega de treball administratiu en el personal tècnic, i assegurar en tot cas la intervenció professionals en el disseny i la implementació dels plans individuals d'inserció.
- 3. LI RECOMANEM** que extime la coordinació amb els serveis de formació i ús de la Comunitat Valenciana, a fi d'assegurar l'elaboració d'itineraris d'inserció laboral de perceptors de la RVI.
- 4. LI RECOMANEM** la urgent constitució de la comissió tècnica de seguiment i implementació de la renda valenciana d'inclusió a fi que en faça l'avaluació i el seguiment general, valore els seus resultats i objectius aconseguits i que articule propostes de millora general de la prestació.
- 5. LI RECOMANEM** que, després de la constitució de la citada comissió tècnica de seguiment i implementació de la renda, s'elabore l'informe d'impacte (previst legalment) i en done trasllat al Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana, al Consell Valencià d'Inclusió i Drets Socials, a entitats del sector i a la Comissió Delegada del Consell d'Inclusió i Drets Socials.
- 6. LI RECOMANEM** la urgent adequació de l'aplicatiu informàtic de manera que es permeta la inclusió i tramitació de totes les incidències i estats en els quals està previst que puga trobar-se un expedient de RVI.

7. LI RECOMANEM la unificació i simplificació de les instruccions donades als professionals de les entitats locals per a l'ús de l'aplicatiu informàtic, tot assegurant la formació permanent necessària, tant per a aquells professionals que l'estan utilitzant com per als de nova incorporació.

8. LI RECOMANEM l'elaboració d'un estudi individualitzat de la situació d'aquells ajuntaments en els quals es localitzen les majors demores en la tramitació i emissió d'informes propostes, a fi d'adoptar les mesures necessàries per a resoldre els problemes que motiven aquestes demores.

9. LI RECOMANEM la simplificació dels procediments administratius en la tramitació de la RVI i, especialment, la simplificació de processos d'aportació de documents per part dels sol·licitants. En aquest sentit, hauria d'assenyalar-se en el formulari de sol·licitud aquells documents que siguen preceptius i que s'obtidran per l'Administració (quan la persona sol·licitant així ho autoritze).

10. LI RECOMANEM que, amb caràcter general i d'acord amb que es disposa en l'article 33.2.b, de la Llei 19/2017, de 20 de desembre, emeta la resolució estimatòria dels expedients de renda valenciana d'inclusió quan s'hagen superat els sis mesos des de l'entrada de la sol·licitud en el registre general de l'ajuntament corresponent o de la Generalitat i de la documentació pertinent, i la resolució no haja sigut dictada i notificada, sense perjudici de la possible suspensió del termini per causes imputables a la persona sol·licitant.

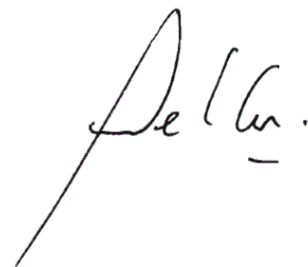
11. LI RECOMANEM la coordinació amb l'INSS a fi d'assegurar la correcta gestió tant de l'IMV com de la RVI, i que s'eviten duplicitats en la percepció de prestacions que puguen donar lloc a la tramitació de requeriments per cobrament indegut.

12. LI RECOMANEM que impulse la realització d'un conveni de col·laboració amb l'Administració general de l'Estat que permeta la gestió coordinada de la prestació de l'Ingrés Mínim Vital i la Renda Valenciana d'Inclusió.

Li agraiïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-les.

Aquesta resolució es publicarà en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Atentament,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana