



PíldorasTS #08 APOYO A GESTIONES TELEMÁTICAS PARA EL ACCESO A DERECHOS

Servicios Sociales de San Blas-Canillejas Ayto. de Madrid

CENTRO DONDE SE ESTÁ LLEVANDO A CABO

Servicios Sociales de la Junta Municipal de **San Blas-Canillejas** del Ayuntamiento de Madrid. Proyecto gestionado por **La Rueca**.

NECESIDADES DETECTADAS POR LAS QUE HA SURGIDO LA PROPUESTA

Desde el **Departamento de Servicios Sociales del distrito**, se comenzaron a detectar, días después del primer decreto del Estado de Alarma **diferentes necesidades de información, orientación, y acompañamiento** en los procesos de Expediente de Regulación Temporal de Empleo, gestiones con el Servicio Público de Empleo Estatal...etc. Muchas personas manifestaban **angustia por la desinformación** que sentían con respecto a gestiones con sus bancos en relación a créditos adquiridos antes del COVID19, moratorias en los pagos de la vivienda o ayudas para el alquiler aprobadas por el Gobierno Central.

La cantidad de información a la que se tenía que enfrentar en esos momentos el departamento de servicios sociales era tal, que se pensó que el **Servicio de Inclusión Sociocomunitaria** con el que ya contaba nuestro distrito era el adecuado para dar respuesta a toda esta demanda de información y apoyo directo en cuestiones tan específicas, con el objetivo de **reducir los niveles de estrés y ansiedad** manifestados por las personas, con el **acompañamiento y apoyo en la orientación y la gestión** de todas esas cuestiones adaptadas a la vía telemática.

OBJETIVOS A ALCANZAR ¿QUÉ SE PRETENDE CON ESTA PRÁCTICA?

OBJETIVO GENERAL:

Garantizar el **acceso a todas las personas a sus derechos** adaptando la naturaleza del servicio a las necesidades actuales detectadas, consecuencia de la situación de emergencia COVID19.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer el **acceso** de la población a las Administraciones y Entidades del Tercer Sector para la realización de sus **trámites y consultas**.
- **Facilitar Información sobre trámites** administrativos durante el Estado de Alarma, así como la información actualizada de los decretos (vías telemáticas, tiempos y plazos, recursos disponibles, etc.)

ACCIONES QUE SE HAN DESARROLLADO ¿EN QUÉ CONSISTE?

La **atención se realiza de forma telefónica**, a través de **correo electrónico o por whatsapp**, en horario de lunes a viernes de 9 a 18:30.

Se recibe la demanda y, tras la valoración, se orienta en la realización de la gestión por vía telemática o, se pone a disposición de la persona usuaria los medios digitales con los que cuenta el servicio.

Los principales apoyos son:

- En relación a **trámites relacionados con empleo**: solicitud de prestación contributiva, inscripción como demandante de empleo, cumplimentación de solicitudes, petición de cita previa, subsidios, información ERTE.
- **Consultas a la Seguridad Social** (prestaciones familiares, obtención de número de Seguridad Social, modificación de datos personales, etc.)
- **Información y orientación sobre medidas gubernamentales** frente a la crisis del Covid-19 (moratoria deuda de alquiler y ayudas para pagar el alquiler, subsidio extraordinario, etc.)
- **Consultas sobre RMI** (requerimientos de documentación y registro).
- **Consultas sobre plazos administrativos**.
- Medidas extraordinarias para el **pago de suministros**.

EFFECTOS ¿QUÉ CONSECUENCIAS ESTÁ TENIENDO EN LA POBLACIÓN?

Las personas que acceden al Servicio primeramente encuentran un **espacio de acompañamiento social** accesible que **mitiga la preocupación y desasosiego** vinculado a la incertidumbre y dificultad de acceso normalizado a derechos. A su vez, reciben la **información y el acompañamiento** necesario para iniciar o dar continuidad a sus trámites. Se facilita la **interacción de la ciudadanía con la Administración** y con las Entidades del Tercer Sector para garantizar la cobertura de sus demandas.

Se comenzó dando apoyo en estos trámites a las personas con las que ya se realizaba intervención desde el propio servicio que contaban con escasas competencias digitales. En la medida que se advirtió que la ciudadanía en general podía presentar estas mismas dificultades en la situación actual, se ha dado apertura a un **servicio en el distrito de San Blas-Canillejas de apoyo en gestiones y trámites telemáticos a cualquier persona que lo requiera.**

OTRA INFORMACIÓN

Las personas que necesiten orientación al respecto de los temas recogidos anteriormente puede contactar con **el Servicio de Inclusión Sociocomunitaria del Distrito de San Blas – Canillejas** a través de los números de teléfono 675 633 255, 674 129 973, 669 352 551, 673 853 270 o a través de las direcciones de correo: Inclusiononta@larueca.info o Inclusionpc@larueca.info