

martes 22 de marzo de 2022

Bienestar Social y las entidades que trabajan con las personas sin hogar y en exclusión social se unen para reclamar a INSS, SEPE y SCE que refuercen la atención presencial

La Mesa técnica de La Laguna denuncia una brecha digital que excluye a la ciudadanía más vulnerable del acceso a servicios y prestaciones esenciales para alcanzar su inclusión social



El Área de Bienestar Social de La Laguna y las asociaciones y colectivos que atienden a las personas sin hogar y en extrema vulnerabilidad social del municipio se han unido para reclamar a las instituciones que prestan servicios y prestaciones fundamentales para la integración social de estas personas, como empleo o seguridad social, que mantengan la atención presencial y generen canales efectivos para evitar la exclusión y la brecha digital que suponen los mecanismos actuales. El Ayuntamiento, conjuntamente con el Consejo de personas Mayores municipal y a través de

una moción institucional aprobada en el Pleno, también aprobó solicitar a entidades públicas y privadas, como bancos, que mantengan la atención presencial para las personas mayores y habiliten mecanismos que garanticen que no pierden derechos y tengan que depender de terceros.

Tras un acuerdo de la Mesa técnica de personas sin hogar de La Laguna, conformada por el Área, UMAC de Cáritas, Cruz Roja, San Miguel Adicciones, AFES Salud Mental y el servicio de Recursos Alojativos Municipales (RAMT), el concejal del Área, Rubens Ascanio, ha remitido una carta conjunta al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y el Servicio Canario de Empleo (SCE) en la que pone de manifiesto "la exclusión y la situación de extrema vulnerabilidad social que sufren las personas sin hogar al verse restringido su acceso a los servicios" de estas instituciones.

La Mesa destaca que la "realidad social requiere de la urgente búsqueda de mecanismos que puedan hacer efectivos los servicios a toda la ciudadanía" y reclama que se habiliten los canales necesarios, incluida la atención presencial, "para que estas personas puedan realizar los trámites necesarios que permitan el acceso, de forma igualitaria y no discriminatoria, a los trámites y prestaciones del SEPE, el INSS y el SCE de los que puedan ser beneficiarios y beneficiarias, y de ese modo, atender al fin último que compete a todos los agentes sociales, que es la inclusión social".

"Esta comisión de trabajo tiene la responsabilidad de hacer constar que las personas que se ven afectadas por la brecha digital, especialmente las personas que padecen el sinhogarismo, necesitan que se les habiliten canales" individualizados para que puedan elegir la forma en la que se dirigen a la Administración. Así, pide que "se considere el acceso de forma presencial u otra alternativa, a fin de que todas las personas afectadas por la brecha

tecnológica accedan, de forma más ajustada a su situación socioeconómica, a la Administración, instituciones y resto de entidades que prevean esta forma limitada de acceso” a cuestiones que afectan, directamente, a la mejora de sus condiciones de vida.

En la carta, Rubens Ascanio recuerda que “todos los operadores sociales deben evitar la desigualdad e indefensión de las personas, siendo las Administraciones garantes de procurar y establecer canales de conexión ajustables a todas las personas titulares de derechos para que puedan ejercerlos, tal y como establece la propia legislación. Los objetivos de intervención e inclusión social requieren de colaboración y coordinación, por lo que nuestro compromiso en ese sentido, habilitando nuevas oficinas de atención social directa, apoyo telefónico y servicios de asesoramiento y apoyo para trámites online en La Laguna, no puede afrontar la ingente carga sin un compromiso de todas las partes”.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, refiere en su artículo 14 que las personas físicas “podrán elegir” en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas, siendo la forma electrónica solo obligatoria para las personas jurídicas. Además, establece que el medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

“Si bien es cierto que el principio inspirador de la normativa parece que ser el acercamiento de las personas que carecen de medios electrónicos a la Administración para hacer efectivos los derechos de los que son titulares, no se trata de una realidad efectiva puesto que, en ocasiones, se hacen excepciones estableciendo un canal único de acceso en formatos digitales. Esto supone que la Administración hace oídos sordos a la realidad social, excluyendo del sistema a quienes deben amparar”, señala la carta.

A esta demanda con las entidades sociales de La Laguna, se suma el reciente acuerdo plenario para reclamar medidas de fomento de la atención presencial para las personas mayores en la banca y en otros servicios públicos. Esta propuesta institucional se apoya en una decisión del Consejo Municipal de Mayores, que manifestó su voluntad unánime de promover la atención presencial para las personas mayores, al tratarse de una barrera que impide el uso de servicios debido a la brecha digital existente en este grupo de población.

La Corporación municipal, en un acuerdo que traslada a la FECAM y la FECAI, insta así al conjunto de las entidades bancarias que operan en el municipio a reforzar los recursos para ofrecer un servicio presencial, durante todo el horario de oficina, que permita cubrir las necesidades de las personas usuarias, en especial, a la población mayor. Además, les reclama que desarrollen modelos más accesibles de atención, como la videollamada, e insta al Banco de España, organismo regulador competente del sistema financiero, a procurar que los productos financieros de las entidades bancarias no contengan publicidad engañosa, instando a las entidades bancarias a no cobrar comisiones a las y los pensionistas y a dar información adecuada sobre servicios y productos.

Asimismo, la Institución local se compromete a mantener los proyectos vinculados con el apoyo y refuerzo de la lucha contra la brecha digital y el fomento de talleres dirigidos a la población mayor sobre gestiones y trámites, legislación vigente, derechos del consumidor, etc.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

[Web del Ayuntamiento](#)

C/ Obispo Rey Redondo, 1. - 38201 La Laguna - Tlf. 922 601 100