

## ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA Y URGENTE QUE LA M. I. COMISIÓN DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA CELEBRÓ EL DÍA 21 DE ABRIL DE 2020

### **MIEMBROS:**

#### **GRUPO MUNICIPAL PP**

D. Ángel Carlos Lorén Villa (Presidente)  
D<sup>a</sup> Paloma Espinosa Gabasa

#### **GRUPO MUNICIPAL CIUDADANOS**

D<sup>a</sup> Cristina García Torres  
D<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Fe Antoñanzas García

#### **GRUPO MUNICIPAL PSOE**

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Angeles Ortiz Alvarez (\*)  
D<sup>a</sup> Ana Becerril Mur

#### **GRUPO MUNICIPAL ZeC**

D<sup>a</sup> Luisa Broto Bernués

#### **GRUPO MUNICIPAL PODEMOS-EQUO**

D<sup>a</sup> Amparo Bella Rando

#### **GRUPO MUNICIPAL VOX**

D. Julio Calvo Iglesias  
D<sup>a</sup> Carmen Rouco Laliena (\*)

-----  
(\*) Asisten a través de videoconferencia.

En el Salón del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, siendo las nueve horas y diez minutos del día veintiuno de abril de dos mil veinte, se reúne la M. I. Comisión de Acción Social y Familia del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, con la asistencia de las personas al margen reseñadas. Señalar que las Sras. Ortiz Álvarez y Rouco Laliena asisten de forma telemática, a través de videoconferencia.

Igualmente, asisten a través de videoconferencia D<sup>a</sup> Ines Ayala Sender, Concejala del Grupo Municipal Socialista, y D. José Ignacio Notivoli Mur, Interventor General.

Asisten, asimismo, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Pilar Tintoré Redón, Coordinadora General del Área de Acción Social y Familia, D<sup>a</sup> Astrid García Graells, Jefa del Servicio Administrativo de Derechos Sociales, D. Franciso Rivas Gorostiaga, Jefe del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y D. Luis-Javier Subías González, Jefe de Servicio de Asuntos Generales, quien actúa como Secretario de la Comisión, asistido por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Alcaine Grau administrativa de dicho Servicio de Asuntos Generales, al objeto de tratar el siguiente

### **ORDEN DEL DIA**

**Sr. Presidente:** Si me permiten, secretario y portavoces, como acordamos en el Pleno del mes de febrero y antes de dar comienzo a esta Comisión, me gustaría detenernos un minuto en señal de duelo institucional por las personas migrantes que siguen perdiendo su vida en el Mediterráneo. Un minuto de silencio en señal de duelo también por las víctimas mortales de violencia de género y, en esta ocasión, como les he comentado, quisiera pedirles que ese minuto de silencio signifique el duelo de todos nosotros por los fallecidos en la crisis del COVID-19 en España y en todo el mundo, afectados por una crisis global que amenaza nuestro Estado de bienestar, nuestra forma de vida, libertades y todos los valores de la democracia liberal.

Recordar y agradecer a todos los que desde primera línea han estado dando la cara en esta crisis, atendiendo servicios públicos y privados destinados a los más vulnerables, a todos los trabajadores municipales y voluntarios que han reforzado los servicios de atención; a los ciudadanos y a todas aquellas pymes y autónomos que desde la incertidumbre de qué pasará con sus negocios han ayudado aportando recursos, ofreciendo ayuda y nos han permitido que no se rompa la cobertura de protección a todos los zaragozanos y a aquellos que la crisis le sorprendió también en nuestra ciudad.

Gracias a todos los trabajadores del Área de Acción Social y Familia, a todo el Gobierno de la ciudad, que ha dado prioridad a las peticiones que desde Acción Social se han realizado. Y gracias a todos los compañeros del Área que habéis estado en todo momento sin dudar y a los miembros de salud pública y DGA, que han atendido a nuestras demandas. También a la Delegación del Gobierno porque en todo momento ha colaborado en nuestras peticiones de ayuda. Gracias a todos los miembros de la Comisión y a los portavoces de todos los partidos políticos. Y, como concejales, muchos de vosotros me habéis trasladado vuestro apoyo y

voluntad de ayudar y habéis asumido que el interés de los zaragozanos pasa por estar juntos a la hora de establecer estrategias ante una crisis nueva, profunda y que pone en peligro nuestra sociedad.

Por todo ello y en respeto a todos, les ruego un minuto de silencio, que además en este caso, me gustaría que fuese de pie, si son tan amables. Gracias.

***(Se guarda un minuto de silencio)***

### **1.- RATIFICAR LA DECLARACIÓN DE URGENCIA DE LA SESIÓN.**

Se ratifica la urgencia por unanimidad.

### **2.- APROBAR EL ACTA DE LA SESIÓN ANTERIOR.**

#### **2.1.- Aprobación, si procede, del acta de la sesión ordinaria de fecha 12 de marzo de 2020.**

Se aprueba por unanimidad.

### **3.- EXPEDIENTES A ESTUDIO, INFORME O CONSULTA DE PLENO.**

Sin asuntos.

### **4.- DAR CUENTA DE DECRETOS, RESOLUCIONES Y ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO, ASÍ COMO DE CONTRATOS MENORES.**

### **5.- SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL ALCALDE Y DE SU EQUIPO DE GOBIERNO.**

#### **5.1.- Comparecencia del Consejero de Acción Social y Familia a petición propia para dar cuenta de la gestión municipal en el Área.**

**Sr. Presidente:** Si les parece, me gustaría aclararles que el esquema de la comparecencia será una breve intervención, en la que intentaré no agotar el tiempo, porque tras ella y la participación del resto de los portavoces, me gustaría que interviniesen todos los concejales Delegados del Área porque entiendo que, además, son ellos los que tienen muchísimo que decir en esta comparecencia y, al menos, que les aporten los datos fundamentales que se han planteado.

Iniciando la comparecencia, como consecuencia del estado de alarma decretado por el Gobierno de España, se han producido un cúmulo de escenarios excepcionales que nunca se había vivido en nuestra ciudad. El Alcalde, el pasado 17 de abril en el Pleno de Zaragoza, considero necesario explicar todas las actuaciones desarrolladas por el Gobierno de la ciudad y alguna de las específicas contenidas en el plan de emergencia social de Zaragoza que se ha desarrollado, como saben, por la Consejería de Acción Social y Familia y que adapta las políticas sociales de nuestra ciudad al marco normativo establecido por el Gobierno de España, actualizando y adaptando las necesidades sociales que presta la Consejería de Acción Social y Familia en el ejercicio de sus competencias.

Y me gustaría establecerles el marco normativo excepcional, porque es muy amplio y también es una excepción que tenemos que adaptarnos en tan poco espacio y tiempo a una normativa tan nueva: Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo; resolución del director gerente del IASS, del 16 de marzo de 2020; Real Decreto ley 8/2020, del 17 de marzo; Decreto Ley 1/2020 del Gobierno de Aragón, de 25 de marzo; real decreto ley 11/2020, de 31 de marzo, así como las directrices del Ministerio de Derechos Sociales, Agenda 2030, Secretaría de Estado, donde nos establecen cuatro documentos técnicos que establecen las directrices de cómo tenemos que gestionar el área de Acción Social. Las anteriores nos enmarcan o nos dan las directrices de actuación de la administración local, del Ayuntamiento de Zaragoza, que en su ámbito ha desarrollado determinadas

normativas también: Decreto de Alcaldía de 13 de marzo; Decreto de Consejería de Acción Social y Familia de 13 de marzo, por el que se adoptan medidas preventivas y ante la propagación del COVID; órdenes de servicio de la Coordinadora General del Área de Acción Social y Familia, relativas a la organización de personal para atender los servicios esenciales y necesarios; orden uno, del 15 de marzo; dos, del 26 de marzo; orden tres, del 31 de marzo; cuatro, del 8 de abril; orden cinco, del 10 de abril; y orden seis, del 17 de abril.

La declaración del estado de alarma supone la necesaria aplicación de severas medidas restrictivas de la movilidad y del desarrollo de las actividades cotidianas de la población. La finalidad primordial es frenar el ritmo de la transmisión comunitaria para evitar el colapso del sistema sanitario. Para poder atender a los dos objetivos planteados, es decir, plantear severas medidas restrictivas de movilidad evitando el contacto social y, al mismo tiempo, cuidar de las personas vulnerables supone conjugar distintas necesidades epidemiológicas, sanitarias, sociales y ese es un equilibrio donde nos hemos tenido que mover en estos días. Afortunadamente, a día de hoy, en Zaragoza la situación no es tan grave a nivel sanitario como en otras ciudades españolas. Los sistemas de emergencia y los planes de contingencia que se han ido implementando desde la intuición y el seguimiento de las propuestas técnicas de los expertos municipales y de las entidades, a nuestro parecer, están funcionando, y todos podemos sentirnos orgullosos del trabajo que se está realizando. El Alcalde destacó, sin embargo, que no estamos satisfechos, seguros de que podíamos haber tomado alguna medida más, alguna diferente, pero hemos pretendido el equilibrio entre la legislación impuesta y los derechos y necesidades de nuestros ciudadanos. Hemos pretendido adelantarnos a los acontecimientos y dar respuesta con anticipación a problemas que estaban por llegar, liderando entre las primeras ciudades de España algunas de esas respuestas.

Desde el comienzo de la crisis del coronavirus, el 13 de marzo, el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza puso en marcha el Plan de Emergencia Social de Zaragoza siguiendo las instrucciones del Consejo de Gobierno, plan vertebrado en cuatro líneas de actuación que están alineadas con las prioridades establecidas en el artículo 1.2 del Real Decreto 8/2020, de 17 de marzo, que se constituyen en básicas según el artículo 29 del Decreto-ley 1/2020, de 25 de marzo, de Gobierno de Aragón, y que se fundamenta en cuatro ejes principales: la atención a personas mayores, la protección a las personas sin hogar, atención a las necesidades básicas de la población vulnerable y coordinación de las iniciativas de solidaridad, como ustedes saben, porque ya en dos videoconferencias que hemos mantenido desde la Consejería se les ha ido dando puntual explicación de cada una de las medidas, pero sí que me gustaría destacar que Zaragoza, junto con Madrid, en la atención a personas mayores lideró adoptar las medidas de protección a nuestros mayores tanto en fecha como en medidas adoptadas. El cierre de los centros de mayores, incluido la Casa de Amparo, fue un anticipo a lo que luego serían las medidas que adoptó el Gobierno de Aragón con las residencias de ancianos posteriormente. El servicio de comida a domicilio prestado por La Caridad y que luego les hablará la concejala señora Espinosa ha pasado de 604 a 1.400 comidas. Parte de su financiación será posible por la plataforma "Vamos Zaragoza", que, junto con la Fundación Ibercaja, llevan recaudados más de 500.000 euros. El SAD y Teleasistencia siguen operativos, no sin grandes esfuerzos, dado que, al ser servicio sin contrato en reconocimiento de obligación, su adecuación para evitar el ERTE fue muy compleja. Quisiera en este punto agradecer el esfuerzo de nuestra coordinadora, Pilar Tintoré, para resolver este problema que fue una cuestión tremenda. Se planteaba la posibilidad de que más de 700 trabajadores tuvieron que acudir a un ERTE. La mitad de los usuarios se dieron de baja inicialmente en el SAD, pero todos ellos han dispuesto de la atención telefónica, incrementando las prestaciones de ayuda a la compra de alimentos y de farmacia. Los centros de mayores realizan una media de 1000 llamadas diarias para mantener el contacto; la señora Espinosa les ampliará en detalle.

Protección de las personas sin hogar. Como saben, de forma urgente y con una duración de ocho horas se produjo la apertura del "albergue dos" en el CDM Tenerías. Todavía no se había rechazado a nadie del "albergue uno" cuando se consideraron imprescindibles las medidas de ampliación de plazas. Con la colaboración de la iniciativa privada que es Pikolin, El Corte Inglés, Bergner, Clece, junto con los Servicios municipales, y fundamentalmente con el esfuerzo de la Concejala de Deportes, Cristina García, que realmente, además de tomar las medidas en instalaciones deportivas, después ha sido fundamental en habilitar gran parte de esas instalaciones deportivas para el Área de Acción Social y ponerlas en servicio. El último caso fue ayer, cuando se inauguraron las duchas y baños en el CDM Santo Domingo.

Atención a las necesidades básicas de la población vulnerable. Las Ayudas de Urgente Necesidad desde el pasado 15 de marzo se han destinado más de un millón de euros en ayudas, multiplicando por dos los años anteriores y, como veremos luego en la pregunta, también unas cifras significativas que no se habían conocido en los últimos 10 años en el Ayuntamiento de Zaragoza. Suministro a entidades para dar soporte a su actividad y evitar el cierre, ha sido otro de los esfuerzos que se han intentado realizar, en este caso, permítame agradecer al señor Brocate, que ha hecho todo lo posible por canalizar todas las ayudas que se han producido en el Área, fundamentalmente a comedores sociales, Banco de Alimentos y todas aquellas entidades que lo necesitaban.

En este punto, medidas de igualdad, Casa de la Mujer y centro de acogida, la señora Antoñanzas les irá explicando con detalle y que realmente yo la conocido en este periodo trabajar, he trabajado codo con codo con ella y realmente tiene mi completa admiración.

Y la cuarta pata, la coordinación de iniciativas de solidaridad, los tres que ustedes conocen: "Zaragoza Ayuda", "Vamos Zaragoza" y "Vamos a ganar Zaragoza". Para centralizar la demanda de atención de todos los Servicios Sociales municipales de Zaragoza, el Ayuntamiento puso a disposición desde la primera semana del estado de alarma el teléfono gratuito 900 10 11 94, con un esfuerzo, ahora vemos el éxito, pero en su momento no todos nos daban la razón, como conoce el señor Rivas, Pacho Rivas, que estuvo al frente de la instalación de este servicio mediante un contrato de emergencia con la empresa Atenzia, a la cual le agradezco porque Servicios Sociales Comunitarios ha sido una de las patas fundamentales y ha requerido un esfuerzo y una entrega absolutos. Realmente cuenta con mi admiración también por ese esfuerzo que ha realizado. En este momento, desde el 17 de marzo al 5 de abril, se han recibido un total de 47.887 llamadas, con un nivel de respuesta de más del 96%. Les puedo asegurar que el resto de las ciudades de España miran con envidia ese servicio que se ha creado en Zaragoza. El detalle de cada una de las medidas se les actualizará a todos ustedes, si les parece, en la comparecencia; también en las interpelaciones y en las preguntas que se planteen en la Comisión, pero sí que me gustaría después, en la segunda parte, hablar del día después, en el que llevamos trabajando ya unos días, es decir, qué pasará el día después del confinamiento. Si les parece, tiene la palabra la Sra. Rouco. Perdón, es que veo la pantalla y me despista.

**Sra. Rouco Laliena:** Bien. Muy buenos días. Queremos agradecer desde este grupo municipal al Consejero, a los concejales delegados todo su esfuerzo, también al personal municipal, a los colaboradores, a las entidades, a los voluntarios, a las pymes, a los autónomos, a los servicios públicos y también queremos hacer una especial mención a todo este personal tanto sanitario como religioso que están atendiendo en este momento a los enfermos terminales con el virus de Wuhan, ahí también están dejándose la vida por atender a estos enfermos terminales que ya sabemos que en este momento están muriendo solos y sin la compañía de sus familiares. Realmente esto es una tragedia. Bien, queremos destacar, señor Lorén, especialmente el Servicio de Ayuda a Domicilio, por el Consejero ya se nos informó en estos días que hemos tenido las videoconferencias que, debido a la mayor demanda del servicio, repartido por La Caridad, pues se ha tenido alguna escasez de furgonetas que el propio Ayuntamiento ha puesto a su disposición. También queremos destacar el refuerzo de la Teleasistencia para las personas sin hogar; la disposición del albergue, del pabellón de Tenerías; el buen funcionamiento prácticamente sin incidencias de la Casa de Amparo; el buen funcionamiento de la Casa de Acogida; de los alimentos para las personas embarazadas en riesgo de exclusión, que sé perfectamente que se han hecho eco también de esta demanda; la violencia intrafamiliar, a la que también habría que prestar atención; y, en general, la ayuda a todas las personas más vulnerables, y también quiero hacer una mención especial por la puesta en marcha de la línea 900, porque sé, porque así nos lo han hecho llegar, que ha funcionado bien.

Hemos tenido una amplia exposición del concejal y nos ha dado detalles de su gestión. Nos agrada ver las plataformas de solidaridad que han estado funcionando perfectamente, Zaragoza Ayuda, Vamos Zaragoza, Vamos a ganar... Todas ellas en coordinación también, la última sobre todo, con el Área de Economía, Innovación y Empleo, todas ellas de solidaridad de empresas y de particulares. Con todo ello, tendremos que reflexionar cómo han funcionado los Servicios municipales, cómo se han coordinado entre los Servicios de la misma Área y cómo se han coordinado entre las diferentes Áreas. Este es el buen ejemplo, hemos visto que es posible organizar el trabajo telemático y por ello habrá que profundizar y tender a la flexibilización de los horarios, que, evidentemente, habrá que tender a ello.

Sin duda, tendremos que sacar conclusiones, como es el estar preparados para las alarmas y para las urgencias como las que estamos viviendo. Desde este grupo y desde el primer minuto, y así lo comunicamos, nos han preocupado todos estos mayores que, al no utilizar de los servicios de Teleasistencia o domiciliaria de los Servicios Sociales y, por lo tanto, no identificados, pueden quedar fuera de la atención del Ayuntamiento, añadiendo además que la mayoría viven solos. Queríamos hacer una serie de propuestas; no sé, señor Lorén, si este es el momento adecuado o quiere que esperemos a que hablen todas las concejalías delegadas.

**Sr. Presidente:** Es el momento, por supuesto.

**Sra. Rouco Laliena:** Bien, pues entonces nosotros proponemos para durante la emergencia y el día después, que se habilite un canal de recogida de datos para identificar a estas personas no usuarias de los Servicios Sociales, pero que si necesitan la atención del Ayuntamiento, como lo hemos visto en este momento de alarma. Ya hemos visto cómo algunas personas han fallecido solas en sus hogares.

Asimismo, queremos potenciar la Teleasistencia, la asistencia domiciliaria y el acompañamiento, este último podríamos contar con el voluntariado. También para nuestros mayores y en justa compensación, proponemos que tengan un acceso a la red de teatros, de actividades municipales y polideportivos, con un pago mínimo, con un pago simbólico. Por supuesto, más centros de mayores y más centros de día para ellos.

Proponemos también el apoyo psicológico a los familiares de los fallecidos, dado que no pudieron estar con sus seres queridos en estos últimos momentos. Sin duda, como he dicho antes, una tragedia.

Con la crisis sanitaria y económica, ha crecido y seguirá creciendo el número de familias que necesitan asistencia y ayuda. Desde Vox proponemos que se habilite asimismo otro canal de recogida de datos para poder hacer una cuantificación de las necesidades y elaborar un plan de actuación de emergencia social para el día de después. Por supuesto que habrá que detraer las partidas necesarias a estos gastos, y para ello habrá que minorar otros, eliminar los innecesarios, eliminar los superfluos y olvidarnos de todos aquellos gastos que no signifiquen un interés general para todos los zaragozanos, olvidarnos de todos los chiringuitos ideológicos y políticos. La justicia social no es patrimonio exclusivo de ningún partido político. Ya saben ustedes que desde Vox hemos puesto de manifiesto diversas actuaciones y partidas de gastos que considerábamos que no estaban siendo destinadas al fin propuesto. Vamos a tener que priorizar los gastos con cuidado, con rigor, con inteligencia y con responsabilidad, centrándonos en las necesidades reales, insisto, reales, y no en prioridades caprichosas o demagógicas, más necesidades y, sin duda, menos recursos. Ningún zaragozano entendería otra forma de actuar.

Tendremos que negociar con el Gobierno de Aragón todas esas delegaciones de competencias en materia de asistencia social que, como bien saben, se nos delegan con una notable infradotación presupuestaria, que es una buena forma de aliviar sus Presupuestos, pero que sobrecarga los Presupuestos del Ayuntamiento y exigiendo, además, un esfuerzo complementario de la coordinación interadministrativa, horas de trabajo de funcionarios y de otras instituciones que se podrán destinar a otros trabajos productivos y reales, como estamos diciendo. Estudiemos la forma de simplificar estas gestiones sin reducir las prestaciones. Estamos seguros de que se puede, y no solo se puede, sino que se debe. Ya hemos visto la previsión del Banco de España, que informa de que la economía caerá, en el mejor de los casos, un 6'6% y hasta un 13'6% y aún no hemos acabado esta crisis de emergencia sanitaria, social y económica. La tasa de paro se va a disparar hasta el 21'7% y entonces tendremos muchos millones de parados, sin contar los 3 millones de trabajadores que ahora mismo están en ERTE. Aquí tenemos un ejercicio de responsabilidad. Vamos a ver si entre todos somos capaces de priorizar lo importante. Insisto, ningún zaragozano entendería que los recursos no van donde se necesitan. Muchas gracias y paso la palabra a mis compañeros.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Rouco. Señora Bella, por favor.

**Sra. Bella Rando:** Muchas gracias. Buenos días a todas y a todos. En primer lugar, quiero dar un abrazo simbólico y ánimo a todas las personas que, seguramente, no han podido despedir adecuadamente a sus familiares fallecidos en estos días por el problema del coronavirus en estos tiempos de pandemia mundial. En segundo lugar, quiero hacer un reconocimiento a la ciudad de Zaragoza y a su gente, al trabajo presencial de quienes han estado sosteniendo nuestros centros sanitarios, nuestra ayuda domiciliaria, la limpieza de nuestras calles, los comercios de alimentación... y a toda la iniciativa de todas las personas que en los barrios han iniciado estas redes de apoyo vecinal para llegar allá donde las instituciones no han podido llegar. Y, en tercer lugar, expresar que desde Podemos estamos contentas de volver a estas comisiones presenciales

porque precisamente son el instrumento democrático de control de la acción del Gobierno y la posibilidad de hacer propuestas concretas.

Desde este posicionamiento, quiero que se escuchen mis palabras y, dicho esto y entrando en materia, en primer lugar, dar las gracias a todo el equipo de trabajo, desde el Gobierno y desde el funcionariado municipal, que se han desvivido estos días por poner todas las manos y todos los recursos. Saben que la posición de Podemos desde el primer día ha sido arrimar el hombro y estar con responsabilidad, dispuestas a ofrecer todas las propuestas que sean menester. Y desde el primer momento hicimos propuestas expresadas en la Junta de portavoces, entre las cuales se decía la contratación inmediata por parte del Ayuntamiento para todos los servicios que fueran menester, entre ellos también las comidas a domicilio, así como la contratación urgente de personal para reforzar los servicios de atención en general. Y así, como se ha expresado aquí, se ha reforzado la contratación en la Casa de Amparo para paliar la soledad de las personas mayores y mantener los recursos alimentarios necesarios, con ese incremento de las 1400 comidas, y también todo el tema del refuerzo que ha habido también para las personas sin hogar, habilitando el CDM Tenerías, y el anunciado hoy también para el tema de la limpieza y lavandería.

Pero, añadiendo a todo esto, nuestra pregunta va en relación a lo inmediato de ahora pero qué pasará el día de después. ¿Volverán todas estas 130 personas a la calle? ¿Tendrán recursos habitacionales? ¿Qué va a pasar al día siguiente? ¿Seguiremos teniendo los recursos alimentarios necesarios? Esta es la preocupación indudable que tenemos, porque la salida de la crisis, desde luego, va a pasar por afianzar los derechos, garantizar ingresos mínimos y recursos habitacionales para las personas en situación más precaria. Esta es la propuesta que defendemos desde Podemos, con ese eslogan que dice que nadie se quede atrás. Para eso, es preciso tener un plan del día de después, y en ello hemos propuesto desde Podemos nuestra medida número 12, que fue expresada en el Pleno extraordinario el otro día, donde se dice que en este plan del día de después será preciso contar con el Consejo de Ciudad para que todas las entidades integrantes del Consejo de Ciudad y todos los partidos políticos aquí presentes tengamos la capacidad de elaborar este plan del día de después.

Con respecto a todas las medidas que han ido comentando y todo el trabajo que se realizado estos días, parece ser que los servicios especializados están funcionando muy bien en todo el tema de la atención a mayores, como aquí ya se ha dicho. El trabajo en la Casa de las Culturas o la violencia de género, que tendremos la oportunidad de comentar, pero nuestra preocupación va en relación a qué está pasando con los Servicios Sociales generales y comunitarios, que son precisamente la entrada al sistema, la puerta primera por la que pueden acceder y ver garantizados sus derechos sociales las personas de Zaragoza. En este sentido, sabemos que no están funcionando a pleno rendimiento. En una crisis de estas características, sabemos que la crisis tiene que ser atendida desde lo público y desde lo común, desde las instituciones, el cuidar y proteger a toda la ciudadanía. No siempre fue así; en la crisis del 2008 no fue así, pero hoy, uno de los mensajes que repetimos insistentemente es que nadie se quede atrás y que todas y todos vamos a salir juntos de esto. Para ello, las instituciones y los Servicios Sociales y los servicios públicos tienen que estar a pleno rendimiento, y por ello nuestra medida número 2, que también expresamos aquí, es sobre la gestión de los Servicios Sociales municipales. Con respecto a todo ello, señor Lorén, y frente a todo lo que ha ido expresando, creemos que ha habido un funcionamiento bajo un modelo de servicios mínimos de los Servicios Sociales y esto no es de recibo, porque desde Podemos lo que hacemos es un planteamiento para cambiar y mejorar el marco de actuación. Sabemos que la puesta en marcha del servicio externalizado de la línea 900 ha supuesto un colapso en los primeros días; ustedes dicen que esto ya se resolvió y ustedes dicen que el 80% de las llamadas han sido contestadas, pero de las llamadas recibidas, no de las que no han podido entrar, como así se demuestra. Por ello, lo que pedimos es que todos los Servicios Sociales estén funcionando al 100% y que, de los 17 centros, si contamos también los 10 de los centros rurales, resulta que 22 están cerrados y, por tanto, hay un cuello de botella que va a través de la línea 900, no da la posibilidad de acceder a la tramitación del resto de las ayudas y prestaciones sociales, que también desde el Gobierno de Aragón, y la señora Broto lo expresaba el otro día, en medio se está trasladando que no llegan, como es el Ingreso Aragonés de Inserción, del cual ya hablaremos posteriormente en la interpelación. Por tanto, lo que hacemos es hacer la propuesta de que estén funcionando al 100% y son propuestas y demandas que se están haciendo desde las redes de apoyo vecinal, desde el Colegio de Trabajadores Sociales, desde los Consejos de salud y desde las asociaciones de vecinos y desde la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza.

Para finalizar, decir que, respecto a lo que han mencionado de las plataformas que están funcionando, decir que va en relación a lo que digo de que no están funcionando los Servicios Sociales como servicios esenciales, según la normativa estatal y la del estado de alarma y la propia normativa del Gobierno de Aragón, que dentro de estas plataformas es encomiable el trabajo del voluntariado, pero no se sabe qué voluntariado va a dónde y qué; no hay un seguimiento de los casos, es decir, se está dejando no en las manos de los servicios públicos y los servicios profesionales la atención directa a la gente.

Finalmente, y termino, somos muy conscientes que la salida de la crisis y del plan del día de después tendrá que pasar por el impulso y la implantación de un ingreso mínimo vital o de una renta mínima ciudadana y de emergencia o de una renta básica que sí, desde el Gobierno central se estará poniendo en marcha, pero que desde el Ayuntamiento de Zaragoza, la administración más cercana, creemos que tenía que haber medidas que incentiven el rescate de las personas con una renta básica o con tarjetas solidarias o con un fondo especial de emergencia. Hablaré de otras medidas que tienen que ver con igualdad en siguientes intervenciones. Nada más y muchas gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Bella. Señora Broto, por favor, tiene la palabra.

**Sra. Broto Bernués:** Sí, buenos días a todos y todas. Como ya hice en mi Comisión de ayer, lo primero es dar el pésame a las víctimas de la situación de la pandemia del COVID. Por supuesto, dar un abrazo virtual y todo el cariño y apoyo a todas las personas que han tenido que sufrir esas pérdidas y que actualmente están sufriendo las consecuencias. Lo segundo, evidentemente, dar la enhorabuena a la sociedad zaragozana; lo decía ayer en mi intervención, creo que en las situaciones de crisis aflora lo mejor y lo peor de los seres humanos y creo que la ciudad de Zaragoza ha demostrado una vez más que es una ciudad capaz de ser acogedora, solidaria y, por supuesto, de intentar afrontar esta situación que, por supuesto, nadie imaginábamos. Y por último, por supuesto, dar mi más calido apoyo a todos los profesionales que han estado trabajando de manera ingente.

De esta manera, yo creo que desde Zaragoza en Común entendemos que estamos en una situación crítica y desde el minuto uno, señor Lorén y señora Espinosa y señora García y señora Antoñanzas, nuestras propuestas han sido desde el ámbito colaborativo y propositivo, siendo flexibles a la situación. Por ello, desde el primer momento, señor Lorén, le dijimos por escrito y en conversaciones mantenidas con usted, tanto telefónicas como las reuniones que hemos tenido virtuales durante estos casi 40 días, las siguientes cosas: el 17 de marzo, tres días después de la declaración de la pandemia, ya le remitimos un escrito con las necesidades detectadas con la línea 900 y con el tema de la tramitación de las Ayudas de Urgencia. El día 21 de marzo preguntamos por la no tramitación de otro tipo de ayudas; hoy aquí traemos esa pregunta también porque por ahora no ha habido ninguna respuesta y sobre la organización de los dispositivos municipales. El 25 de marzo, solicitamos también por escrito el desarrollo de actividades telemáticas en el ámbito de programas para el apoyo socioeducativo y psicológico para la infancia y las familias. Ahora mismo estamos ante la situación de que seguramente, en próximos días se plantee desde el Gobierno estatal esa salida escalonada de los menores. Seguimos sin saber nada con relación a esta propuesta. El 31 de marzo, solicitamos la apertura de los centros municipales por todo el personal de los mismos, debido al colapso que se estaba produciendo con la línea 900 en cuanto que, efectivamente, hacía un filtro, un cuello de botella que no atendía a todas las demandas. El día 2, se hizo una circular por el Jefe del Servicio, aquí presente, para que todo estuviese activo a los pocos días, según instrucciones dadas sobre el padrón, porque se había dado una orden no escrita de no atender a los no empadronados. El 3 de abril, recordamos la obligación y necesidad de tramitación del Ingreso Aragonés de Inserción, señor Lorén, hay personas que están aquí, en este salón de Plenos, y telemáticamente, que recuerdan perfectamente sus palabras diciendo que no se iba a tramitar el Ingreso Aragonés de Inserción porque no sabía tramitado en otras ciudades. Ante una situación de emergencia, entendemos que eso, evidentemente, era algo que entraba en contradicción con los derechos básicos. De hecho, el día 3, se emitió una circular en este sentido, tras coordinación con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. El 7 de abril, volvemos a reiterar la necesidad de apertura de los centros municipales en Semana Santa ante la situación excepcional; su respuesta: "No se va a hacer porque no se ha hecho nunca". El 13 de abril, volvemos a señalar la necesidad de incrementar la atención ante el retraso de atención y la caída del número de atenciones respecto al funcionamiento normal de los centros municipales de Servicios Sociales, se amplió a dos centros más, pero se recogió nuestra propuesta también de ampliar el horario a mañana y tarde.

Creemos, señor Lorén, que esta respuesta ha sido una respuesta que ha adolecido de falta de ambición y de perspectiva. Usted ha dicho que ahora mismo puede que seamos, literalmente dicho "somos la envidia" o "nos miran con envidia desde otras ciudades", bueno, yo le puedo decir que ahora mismo, en la ciudad ha habido declaraciones del Colegio de trabajadores sociales, del Colegio de educadores sociales, de las diferentes redes solidarias que se han articulado en los barrios para dar respuesta allí donde no llegan ni la iniciativa municipal ni la iniciativa privada; ha habido también quejas de la Federación de Barrios; me consta que ha habido un escrito del Consejo de salud de San Pablo, y todos estos escritos que le han remitido a usted como responsable de esta Área. Creemos que esta falta de ambición y de respuesta va a suponer un efecto boomerang, que va a suponer que seguramente todo lo que ahora se está difiriendo en atención salte dentro de poco a los centros municipales, a sus estructuras y, por lo tanto, hayan colapsado en los centros municipales. Y usted, señor Lorén, es conecedor, puesto que ya ha habido movimientos y nos consta que ha habido incluso una queja que se ha planteado en el Justicia de Aragón.

También debemos de reconocer, porque es de ley reconocer cuando las cosas se hacen bien, y la señora Espinosa me ha hablado personalmente en conversaciones, que se han articulado perfectamente la respuesta de las personas mayores. No entendemos cómo esa organización, que ha supuesto que los trabajadores estuvieran en la Oficina del Mayor llamando constantemente a estas personas para saber cómo se encontraban, incluso coordinándose con los psicólogos de los centros municipales de Servicios Sociales, usted no haya tenido a bien, por cierto, que se lo hemos dicho yo creo que todos los partidos de la oposición, tomar esa misma medida con respecto a los centros municipales, que son la puerta de entrada a muchos derechos.

Por último, señor Lorén, Servicios Sociales públicos. Los Servicios Sociales públicos son la única garantía de dar atención con equidad y con justicia da igual el sector que sea, da igual que sea a través de atención a cuestiones de igualdad, da igual que sea con temas de personas transeúntes, da igual que se ha con tema de personas mayores o personas sin familia o situaciones de desequilibrio económico o situaciones de violencia de género. El sistema público es el único garante para poder llevar a cabo lo que son atenciones con equidad. No entendemos por qué su Área ha estado dando tanto pábulo a determinadas fundaciones y entidades teniendo usted a más de 160 profesionales retenidos en su casa.

Y, por último, la solidaridad, señor Lorén, está muy bien, pero nunca sustituirá la equidad y la garantía del acceso a los servicios públicos. Es usted el responsable de una administración municipal y, por lo tanto, tiene que tener esto en cuenta. No lo olvide, señor Lorén. Gracias.

**Sr. Presidente:** Muchas gracias. Intentaré recordarlo todo, que me será difícil. Tiene la palabra por el Partido Socialista la portavoz. Señora Ortiz. Ah, perdón. Señora Ortiz, es que la veo a lo lejos. Disculpe, pues, señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Buenos días a todos y a todas. Como bien saben, es mi primera intervención en esta Comisión de Acción Social, en esta situación extraordinaria y también lo es de mis compañeras en la Comisión de la señora Becerril y la señora Ayala. En primer lugar, desde el Grupo Municipal Socialista queremos manifestar el pésame para todos los fallecidos, para las víctimas del COVID-19. Nuestro más sincero apoyo a los enfermos, para sus familias y amigos. Reconocimiento también a quienes trabajan en el día a día, al frente y en primera línea ante esta crisis sanitaria, como son el personal sanitario principalmente. Reconocimiento, por supuesto, a la actitud ejemplar de los ciudadanos de Zaragoza en esta situación extraordinaria y reconocimiento también y agradecimiento a todos los trabajadores del Área, han estado también al frente y han estado coordinando en estos momentos críticos la gestión del Área de Acción Social. Desde el grupo municipal Socialista hemos actuado desde el primer momento con lealtad institucional, como no puede ser de otra forma en estos momentos, y planteando propuestas concretas, pero siempre con la intención de aportar y colaborar con la acción del Gobierno de este Ayuntamiento. Como bien saben, desde el Grupo Municipal Socialista, a través de nuestra portavoz, la señora Ranera, desde el primer momento planteó al señor Alcalde un pacto, un gran pacto que se debe constituir en estos momentos y yo en esta Comisión de Acción Social nuevamente, señor Lorén, le traslado y le requiero para un pacto, especialmente en lo que es la Acción Social para la ciudad de Zaragoza por todas las necesidades que se están generando, que ya existían y que se están generando en esta nueva situación.

También hay que reconocer el trabajo de entidades sociales, que están haciendo con las personas más vulnerables en esta ciudad. Por eso, proponemos una mesa local de Acción Social, que se constituya con



carácter urgente, contando, por supuesto, con los trabajadores de los Servicios Sociales, contando con las entidades sociales, intentando una gran participación; pero, sobre todo, de trabajo para conseguir llegar a actuaciones y tomar aquellas medidas que puedan facilitar que ningún zaragozano, ningún ciudadano, esté en la situación que esté, y que sean vulnerables, se queden sin percibir o sin recibir esa ayuda. Tengo que resaltar que, como bien saben, el Ayuntamiento, los ayuntamientos, las administraciones locales no tienen la responsabilidad en estos momentos, ni en ninguno, de gestionar lo que es el ámbito sanitario, que es en este momento la situación más crítica. Por tanto, entiendo que el señor Lorén va a reforzar especialmente desde el Ayuntamiento y desde sus políticas lo que es la respuesta social desde el Ayuntamiento como institución, como administración más cercana a los ciudadanos, para desde los servicios públicos aportarles todos aquellos elementos que puedan contribuir a beneficiar y a conseguir que la situación pueda afrontarse de mejor forma.

Hay una de las cuestiones que también consideramos fundamentales; en estos momentos, entendemos que los dos pilares fundamentales de la política de acción del Ayuntamiento obviamente se basan en dos pilares fundamentales, que son Economía, Hacienda y Empleo y Acción Social. Señor Lorén, creemos que debe haber una interacción y una coordinación y una colaboración extraordinaria desde las dos Áreas para afrontar esta situación que se ha generado. Entendemos que debe haber un nuevo espacio de innovación social, las nuevas necesidades, la nueva situación requiere de cambiar algunas estructuras, de reforzarlas y de implementarlas en todo aquello que sea necesario para llevar a cabo la respuesta social.

No hemos hablado nada sobre los Presupuestos del Ayuntamiento, sobre qué visión, qué tienen previsto para ampliar obviamente las partidas de gasto y de inversiones en Acción Social y nos gustaría que alguien nos respondiese.

Y, por otro lado, desde el primer momento también solicitamos por escrito, al igual que otras cuestiones, hemos estado reclamando que hubiera ya una planificación para el día después. De momento, creo que lo ha dicho en la comparecencia que tal vez en esta segunda parte de su intervención, señor Consejero, nos pueda explicar qué planificación tienen prevista y cómo prevén actuar una vez acabe la situación de crisis sanitaria, más en un momento como el que está ocurriendo. Por nuestra parte, decirles que en una de las iniciativas que hemos planteado para la Comisión de hoy, hablaremos obviamente profundizando sobre los centros municipales de Servicios Sociales, su funcionamiento; sobre la atención al mayor, tanto desde el Servicio de Atención a Domicilio, de la Teleasistencia; también sobre la línea 900; violencia de género; y otras cuestiones de gran interés, pero pediría que en esas interpelaciones y preguntas que vamos a plantear podamos profundizar en todo ello.

Hay que reconocer que en estos momentos extraordinarios es muy complejo articular algunas medidas; entendemos que en un primer momento, en los primeros días, las primeras semanas, pudiera haber dificultades, pero ya ha pasado un tiempo. Les agradecemos el trabajo, pero también creo que hay que reconocer, que además es muy complejo, pero que no todo es tan perfecto ni tan ideal como a veces se nos puede haber trasladado. En todo caso, le vuelvo a reiterar nuestra mano tendida al señor consejero y a las concejales delegadas de esta Área para, de verdad, junto con entidades y con los trabajadores municipales de este Ayuntamiento, hacer un gran pacto social que dé respuesta urgente y firme para las necesidades de todos los ciudadanos. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Tiene la palabra, señora Espinosa, por favor.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Muchas gracias. Bueno, en primer lugar, manifestar mi pésame a todas las familias que estos días han perdido a un ser querido. Si ya en cualquier momento de la vida es difícil y complicado esta circunstancia, pues mucho más en una situación como la que estamos viendo, por eso mi abrazo más sincero a todas sus familias. Y, sobre el tema de mayores, como ustedes saben, antes de decretarse el estado de alarma desde el Gobierno ya habíamos tomado medidas relacionadas con los mayores al ser la población más vulnerable. A la retirada de juegos de mesa, prensa diaria y reforzar el servicio de limpieza de las zonas comunes, se le unió el cierre del centro de convivencia del Casco Histórico por tener zonas compartidas con la Casa de Amparo, y donde ya se habían restringido las visitas. El hecho de que en la Casa de Amparo no haya habido ningún caso de COVID-19 certifica que fue una medida acertada y además oportuna.

También con anterioridad al decreto, cerramos todos los centros de convivencia, planteábamos como primera medida asegurar las condiciones básicas para que los mayores pudieran permanecer en sus domicilios, entendiendo que lo primero que teníamos que hacer era preservar su salud. Por eso, y tras el cierre, las dos primeras medidas que adoptamos fueron extender el servicio de comida a domicilio y el apoyo a gestiones, es

decir, compra de comida, medicamentos, lo necesiten. Esto nos permitía ofrecerles los recursos más básicos para su bienestar y, una vez que estuvo todo esto organizado, ya se abordó el apoyo emocional y la propuesta de actividades en casa. El servicio de comida a domicilio fue la primera medida que adoptamos. A fecha de ayer mismo, eran 1496 las comidas, porque es un servicio que sigue creciendo día a día; hoy superaremos ya las 1500. Este servicio nos está permitiendo, en primer lugar, asegurar que todos los mayores que la han solicitado tengan una comida equilibrada y en segundo lugar, y también muy importante, es el apoyo a las familias. Los técnicos municipales de los centros de convivencia realizan diariamente más de 1600 llamadas. Hoy superaremos las 30.000 y en algunos casos es verdad que se han detectado situaciones de estrés, ansiedad o depresión que requieren una actuación especializada, y para ello hemos contado con la colaboración de los psicólogos de la red de centros municipales de Servicios Sociales, que les han estado realizando una labor de apoyo fundamental, y actualmente son unas 110 personas las que están recibiendo ese servicio. También para los mayores es muy importante mantenerse activos física, mental y socialmente, y por eso hemos puesto en marcha toda esa serie de actividades para que mantengan, como digo, la actividad física y mental lo mejor posible.

También desde Educación, muy brevemente, señalar que desde el Servicio de Educación se están utilizando las redes sociales de enseñanzas artísticas en el propio centro del Servicio de Educación para hacer partícipe a la ciudadanía en estas disciplinas. Igualmente, se está haciendo desde el Patronato la actividad en las bibliotecas, una actividad que, como se sigue en las redes sociales, en ambos casos está siendo muy seguida y bien valorada.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Espinosa. Luego aclararé las preguntas, tendrá oportunidad de trasladarnos toda esa previsión y agilidad que ha tenido y que realmente yo le agradezco. Señora Antoñanzas, por favor.

**Sra. Antoñanzas García:** Muchas gracias. Bueno, yo también me quiero hacer eco del pésame a todos los familiares de las víctimas del COVID-19. Bueno, lo primero, les voy a hacer un pequeño resumen en esta comparecencia con respecto a los Servicios de Igualdad y Juventud en lo que se refiere a estas semanas en las que el COVID ha entrado en nuestras vidas y que las ha cambiado, las ha cambiado y ha frenado en seco nuestro día a día.

Como ha detallado el Consejero en su primera intervención y luego desarrollará más, han sido numerosas las actividades que se han desarrollado en el Área de Acción Social y Familia y que se han puesto en marcha para adaptarnos a esta nueva realidad social, y quiero agradecerle especialmente su labor y su implicación, al igual que todos los componentes del Área, la de Acción Social, que es el alma de la labor de este Ayuntamiento.

Bueno, en el área de Juventud se han puesto en marcha actividades y concursos para hacer más llevadero el confinamiento de nuestros jóvenes. Hablamos de música, de poesía, de cine, de fotografía... incluso con Cultura, una incursión en nuestros museos. Las asesorías prestan su atención online y el CIPAJ también sigue funcionando online y telefónicamente.

Por otro lado, en Igualdad, el Servicio de Atención a mujeres víctimas de violencia de género se mantiene como un servicio esencial, no puede ser de otra manera, y es que en esta situación excepcional que nos obliga por el bien de nuestra salud a quedarnos en casa, pues tiene muchos aspectos que debemos vigilar y reforzar. Son mujeres y niños especialmente vulnerables, víctimas de la violencia de género, que viven esta situación con una doble dificultad; al confinamiento añadimos que se une el convivir y estar aislados en muchos casos con el agresor. Estas situaciones que se pueden estar dando de puertas para dentro de nuestras viviendas son especialmente dramáticas. Por eso se ha reforzado el seguimiento telefónico de los casos que se han atendido con anterioridad al confinamiento desde la Casa de la Mujer; de estas llamadas que se hacen diariamente, en más de la mitad de ellas se realizan coordinaciones posteriores con otros recursos —Servicios Sociales, servicios de salud, servicios de empleo, etc.—. También hemos querido reforzar el mensaje de la Casa de la Mujer con la campaña "No estás sola", de que hay muchos recursos a su disposición de los que pueden hacer uso, que el Ayuntamiento continúa prestando este servicio esencial y que los mecanismos de protección continúan también en estas semanas de confinamiento. Es el mensaje que repetimos continuamente y también otro mensaje dirigido a la ciudadanía en general: "No te calles, ayúdale", porque esta campaña también va dirigida a todos nosotros, buscando la colaboración y la implicación. Y, por último, se ha mantenido también como servicio esencial los alojamientos con los que cuenta Igualdad, llevando un control de la

disponibilidad habitacional, tanto de la Casa de Acogida como de los pisos tutelados, pisos de alquiler para que en ningún momento haya demandas sin atender. Indicarles, finalmente, que ha sido muy importante para el Servicio de Igualdad reiterar el mensaje de "No estás sola" y recordarles a todas esas mujeres que la Casa de la Mujer ha seguido en todo momento trabajando para todas ellas. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Antoñanzas. Señora García, por favor.

**Sra. García Torres:** Sí, disculpad el tiempo. Entiendo que habrá un poco de flexibilidad. Seré muy breve, pero me uno a ese pésame a todas las familias de víctimas del COVID y también quería dar las gracias a todo el Servicio de Instalaciones Deportivas, pasando por el jefe del Servicio, pasando por Zaragoza Deporte, su gerente y a su equipo y a todos los trabajadores del Servicio, creo que han hecho una labor encomiable y que seguimos trabajando para superar ese momento, que creo que nos ha cogido a todos a contra pie y que está siendo tan duro.

El 13 de marzo, desde el Servicio de Instalaciones Deportivas, se decidió suspender todas las actividades en los centros deportivos y, a partir de las 15:00 h., se decidió cerrar todas las instalaciones. El 15 de marzo, por orden de servicio, se instauraron unos servicios mínimos para el mantenimiento de las instalaciones hasta el 29 de marzo, que se suprimieron esos turnos mínimos por el endurecimiento del estado de alarma. El 15 de abril, como saben, hubo una reactivación de servicios mínimos, en vistas a trabajar de cara a la desescalada, porque todos saben, hay una pregunta después del grupo municipal de Podemos en el que hablamos de la posibilidad o no de abrir las piscinas de verano y sí que hay servicios trabajando ya en el "posCOVID", que le llamamos.

Como medidas adoptadas desde el Área, saben que el 17 de marzo, en colaboración con Acción Social, se abrió el pabellón polideportivo del CP Tenerías y ayer el polideportivo del CP Santo Domingo. Se ha creado el portal '*Muévete en casa*' para fomentar el ejercicio físico en los hogares para todas las edades desde Zaragoza Deporte. Ha habido un lanzamiento en acuerdo con otra empresa de una app de entrenamiento personal gratuito en la cual se puede establecer cada uno su perfil y adecuar a las condiciones que tenemos en casa para hacer ejercicio. Hubo una reunión en coordinación con más ciudades de España, Málaga, Madrid, Barcelona y Bilbao en la cual vamos a poner en común estrategias deportivas para ir trabajando de cara a los próximos meses y también hubo un acuerdo con las empresas gestoras de las áreas de fitness de las instalaciones deportivas para organizar entrenamientos y clases virtuales gratuitas a través de todas sus redes sociales, que están facilitadas y agradecemos desde aquí también la solidaridad de todas las empresas que han facilitado también el poder acceder a la actividad deportiva desde nuestras casas. Seguiremos con las preguntas.

**Sr. Presidente:** Muchísimas gracias, señora García. Yo, si me permiten y si no hay ninguna objeción, emplearé simplemente unos minutos a dar alguna respuesta, fundamentalmente a las cuestiones que planteaban.

Señora Rouco, no tenga ninguna duda de que aceptamos ese día después y que estamos trabajando en él y que, por tanto, lo que nos proponen, que ese plan que ha funcionado en la emergencia se plantee para el día siguiente de la emergencia. Estamos trabajando en él y nos gustaría ir trasladándoles a todos ustedes las medidas concretas. Hoy ya me gustaría anunciarles alguna.

Señora Bella, los datos son tan abrumadores que hasta usted tiene que felicitarnos. Se lo agradezco y les recojo el guante, porque no es una felicitación para mí, sino para el resto del equipo. Somos conscientes de las quejas que se plantean, somos conscientes de quién firma las quejas y quién las gestiona y quién las traslada, somos absolutamente conscientes.

Señora Broto, es absolutamente sorprendente su nivel de eficacia con el teletrabajo, de lo cual nos congratulamos. Sí que es verdad que tenemos distintas formas de entender el mundo; usted da lecciones, a mí me gusta aportar trabajo, porque las lecciones sin trabajo a mí me enseñaron que lo que aportan es inflación.

Y, señora Ortiz, estamos completamente de acuerdo con la propuesta que usted ha hecho; de hecho, le agradecemos la lealtad institucional que ha mantenido, que nosotros hemos pretendido mantener también con otras instituciones como el Gobierno de Aragón, al que me he olvidado antes felicitarle. La propia Delegación del Gobierno, que desde aquí me gustaría trasladarle esa donación que nos ha hecho de más de 20.000 mascarillas a todos los servicios de Acción Social, a través de una excompañera nuestra y que ahora desempeña, doña Pilar Alegría, y que realmente la colaboración está siendo de admiración. Y en ese sentido,

por supuesto que para esas modificaciones presupuestarias que, sin ninguna duda, tendremos que llevar a cabo, me alegra contar con su ofrecimiento y su colaboración.

Nosotros sí que entendemos, señora Broto, que las entidades sociales forman parte del tejido y las políticas sociales del Ayuntamiento de Zaragoza y que, por tanto, nuestra labor más importante, si queremos que esas políticas sociales se cumplan, es apoyarlas. Y en esa línea, hemos tomado ya distintas medidas. La primera, agilizar el pago del 20% pendiente de justificación de la convocatoria del 2019. La segunda, tramitar con carácter de urgencia e incrementarlos al menos en un 15% los ocho convenios que trabajan en el ámbito más afectado por la alarma. La tercera, agilizar y dar carácter de urgencia a la tramitación de las bases y la convocatoria de las subvenciones de Acción Social, Juventud y Cooperación, porque entendemos que agilizando todo eso daremos mayores garantías al tercer sector y además le aportaremos una cuestión que es fundamental, que es liquidez y garantías jurídicas. Y la cuarta, la incorporación del carácter bienal a la convocatoria de Acción Social para reducir la carga administrativa de las entidades y también del propio Ayuntamiento, ampliando las garantías de continuidad de los proyectos y la liquidez a las entidades. Por supuesto, previamente, todo ello en consenso y en comunicación prácticamente a diario con las entidades, porque en el fondo lo que hacemos es recoger esa propuesta y esas medidas que ellos nos plantean. Por supuesto, sin ninguna duda, también se incorporarán las prioridades COVID a las bases de la convocatoria, pero esta es una de las medidas. También a lo largo de la Comisión haremos mención e iremos dando respuesta a otras medidas específicas, como tiene que ver la colaboración con la Coordinadora de personas sin hogar.

## 5.2.- Interpelaciones.

5.2.1.- Presentada por D<sup>a</sup>.Amparo Bella Rando, Concejala del Grupo Municipal PODEMOS-EQUO.

**Para que nos informe el Consejero por qué no están abiertos todos los centros municipales de Servicios Sociales, siendo que son servicios esenciales para poder dar atención telefónica y tramitación de ayudas a toda la población, en especial a las prestaciones económicas del IAI, del Ingreso aragonés de Inserción. (C-1096/20)**

**Sr. Presidente:** Tiene la palabra, señora Bella.

**Sra. Bella Rando:** Gracias. Seguimos insistiendo en los mismos temas que tratábamos ahora. Creemos desde Podemos que, cuando salgamos de esta crisis, tendremos la oportunidad de hacer virtud de la necesidad en muchas vertientes. Hay muchas personas que están haciendo análisis hoy en día acerca de ello, hay personas autorizadas como, por ejemplo, Carmen Magallón, hija adoptiva de la ciudad, que lo que nos dice es que tenemos que reconocer y asumir que todos los seres humanos, todas las seres humanas somos radicalmente vulnerables e interdependientes, y esto se demuestra más en estos días, y se demuestra más en estos días cuando sabemos que en la ciudad de Zaragoza hay casos de hambre; llegan a las juntas de distrito, a las redes vecinales porque no obtienen respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza y porque se niega el Ayuntamiento de Zaragoza a tramitar nada que no sean los bonos de alimentación. Y digo esto porque nos llegan quejas que lo expresan por teléfono. Sabemos y lo he repetido antes que, cuando llega una crisis, lo público, lo común, las instituciones son las principales artífices para cuidar y proteger a toda la ciudadanía, y esa es la misión y la obligación que tiene que tener este Ayuntamiento de Zaragoza y, sin embargo, parece que este Ayuntamiento de Zaragoza, el Gobierno Azcón, en algunos sentidos no para de poner trabas y restricciones al cuidado de la gente en lo que más lo necesita.

El objeto de esta interpelación, por tanto, es decir ¿por qué, señor Lorén, por qué, señor Azcón, por qué, señoras y señores del Gobierno, se han cerrado los centros municipales de Servicios Sociales, siendo como son servicios esenciales? Saben que producto de ello ahora mismo tienen una queja ante el Justicia de Aragón, precisamente por haber ordenado el cierre de los Servicios Sociales de atención primaria. Lo he dicho antes, tres centros primero, cinco después, 17 en total más diez en los barrios rurales. Por favor, ¿cómo es posible, si son servicios esenciales, que esto esté ocurriendo la ciudad de Zaragoza? Inicialmente empezaron a trabajar un 30% de la plantilla municipal, en torno a 200 profesionales del trabajo social; después, se les ofreció teletrabajo por teléfono sin acceso a las aplicaciones informáticas necesarias para poder hacer la tramitación de expedientes y para poder hacer el seguimiento necesario. Han dejado a las profesionales de

Servicios Sociales como meras receptoras de las derivaciones del servicio de la línea 900 que, como hemos dicho, está colapsada. Estas personas, estas profesionales del trabajo social, están trabajando más allá de lo que son sus cometidos sin tener las herramientas necesarias.

No entendemos cómo desde su consejería se ha emitido la orden de que solo se tramiten los bonos alimentarios. ¿Y qué ocurre? ¿Que las personas en situación de vulnerabilidad no pueden comprar otra serie de cosas? ¿No pueden acceder a los productos de higiene personal, ni compresas, ni jabones, ni nada? ¿Esto qué quiere decir? Parece que esto roza un poco el sadismo cuando hay situaciones de vulnerabilidad importantes. El ministerio sacó un decreto, un documento técnico de recomendaciones desde el Ministerio de Derechos Sociales y la agenda 2030 de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, y está muy claro lo que dice esta recomendación para los trabajadores y las administraciones locales; dice que "se simplificarán los procedimientos y se actuará con la máxima diligencia"; dice que se pondrán a disposición todos los Servicios Sociales"; dice que los Servicios Sociales son servicios esenciales y, en sus mismas palabras, señor Lorén, le escuchamos un día decir que eran servicios mínimos cuando son servicios esenciales, y lo dice la orden ministerial y lo dice la orden del Gobierno de Aragón en la consideración de esas prestaciones.

Por tanto, lo que no entendemos es que prefieran incrementar el dinero a entidades privadas, que bien, llegan allí donde no llega la administración, a fundaciones y entidades privadas, cuando ya se han anunciado incrementos presupuestarios antes de hablar de prestaciones económicas para rescatar a la gente. Entonces, mi pregunta es ¿por qué no dotan de herramientas suficientes a toda la gente destinataria de la protección social, que lo único que necesitan es un informe social de un profesional público para que tengan acceso a prestaciones como el Ingreso Aragonés de Inserción o como las ayudas de integración familiar para la pobreza infantil? ¿Es que tienen desconfianza del trabajo de las trabajadoras sociales? Porque claro, ¿no confían en sus valoraciones técnicas? ¿No confían en la gente que solicita ayuda en situación vulnerable? Porque, si un médico puede hacer un diagnóstico y una receta telefónica, ¿por qué un trabajador social no puede hacer un informe social con visita o sin visita a la casa de la familia? ¿Dónde está la desconfianza? ¿Qué modelo de Servicios Sociales tienen ustedes? ¿Qué modelo de Servicios Sociales, un modelo basado en los derechos o un modelo basado en la beneficencia? Las consecuencias son hoy en día que hay gente abandonada, hay gente, especialmente mujeres de familias monoparentales en situaciones muy vulnerables, con hijos a cargo, que no están pudiendo acceder a las prestaciones necesarias ni al apoyo necesario mediante llamadas telefónicas de los trabajadores sociales. Señor Lorén, ¿por qué está impidiendo que la gente pueda acceder a estos derechos?

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Bella. Le escucho perfectamente. No esperaba de ninguna de las formas que usted criticase que desde el Gobierno de la ciudad de Zaragoza se apoya las entidades del tercer sector, de las cuales tenemos que presumir, podemos presumir en el resto de España; nos dan garantías de servicio, nos dan un trabajo absolutamente excepcional, y que este Gobierno, con su opinión o sin su opinión, apoyará sin ninguna duda y, por supuesto, mientras este Consejero esté al frente y este alcalde, que confía en ellas. Mire, que usted critique las entidades del tercer sector y que plantee que la alternativa a ellas son las redes vecinales y que además critique que nosotros hablamos de beneficencia... Mire, ¿cómo voy a estimar sus valoraciones si se escuchan solas? ¿Usted sabe las valoraciones que hace el tercer sector de las cuestiones que usted se plantea decir?

Y mire, la pregunta... todos tenemos preguntas, y la pregunta es ¿por qué usted solicita la apertura de todos los centros el mismo día que un sindicato del que usted ha formado parte y ha sido portavoz solicita lo contrario en un documento con similitudes absolutamente generales? Es decir, ¿por qué usted hace la pregunta y la manifestación y la exigencia de que se abran centros y, por otro lado, un sindicato del que usted es afín, que ha sido portavoz, el mismo día y de forma escrita —sí, sí, sorpréndase— y de forma escrita hace la petición justo contraria? Es decir, eso es lo que tendría que explicar y eso es lo que nos ha sorprendido a todos.

Usted no quiere una respuesta, usted lo que quiere es una pregunta, pero mire, le voy a dar unos datos porque ya vale, ya vale con algunas valoraciones. El Ayuntamiento de Zaragoza ha concedido más ayudas en un mes que en cualquier mes de los últimos 10 años por todos los conceptos; es decir, en Ayudas de Urgencia se han dado en un mes, las ayudas de Capítulo II, suman más que todas las ayudas que se han dado por todos los conceptos en Ayudas de Urgencia en los últimos 10 años, es decir, en la historia del Ayuntamiento de Zaragoza. El Ayuntamiento de Zaragoza ha ayudado en ese mes a más familias que cualquier mes en los últimos 10 años y también había una crisis y estaban al frente del Gobierno equipos de gobierno que no eran

Partido Popular y Ciudadanos. Y el Ayuntamiento de Zaragoza ha incrementado en ese mes los ingresos de las familias atendidas en un importe superior a cualquier mes de los últimos 10 años en concepto de las Ayudas de Urgencia. Y esto mismo me voy a cansar de repetirlo hoy aquí, me voy a cansar de repetirlo porque son datos que son absolutamente incuestionables, que son datos que dicen mucho no solo de la gestión que se está realizando en este momento, sino también de la gestión que se realizó.

Mire, nunca se había superado la ayuda a 4000 familias, y del 16 de marzo al 15 de abril más de 4850 familias distintas se han ayudado. Nunca se había tramitado con tanta rapidez, hablaba del teléfono, de la línea 900. ¿Usted sabe cuánto costaba los plazos de tramitación con el anterior equipo de Gobierno? Luego le leeré las declaraciones, con respuestas incluso creo que a preguntas más exactamente en la pasada Corporación. ¿Sabe cuánto? Usted que es una profesional, sabrá algo; ni siquiera es una pregunta recurrente, le dejo que conteste. ¿Sabe cuánto era el plazo de tramitación en la anterior Corporación? Veo que no lo sabe; bueno, pues luego se lo recordaré exactamente. En este momento, el plazo de atención, de dar cita, es entre inmediato, que es más del 70%, y un plazo de tres días. Se mueve en ese ámbito y, aun así, se han canalizado las 48.000 consultas telefónicas.

Mire, los expedientes del IAI se lo hemos explicado, y a mí me sorprende, es que se supone que usted es profesional de esto. En el IAI no se pueden tramitar los nuevos expedientes porque no se está tramitando en ninguna ciudad, y no se están tramitando en ninguna ciudad porque requieren actividad presencial y por tres motivos fundamentales: porque hay una paralización en la ejecución de los alquileres, porque hay una paralización... señora Broto, luego nos contará cómo lo está aplicando Barcelona. Mire, yo caí en la trampa cuando ustedes hicieron la petición y caí en la trampa de comprobar el resto de las ciudades de España en qué situación estaban. Una de las primeras ciudades a las que llamé es Barcelona y, por supuesto, me explicaron que es que no se puede tramitar, que es que se puede agilizar a los que están, pero no se puede tramitar y todos estaban pensando lo mismo que está pensando Gobierno de Aragón, en diseñar un procedimiento especial y excepcional ahora que se alarga el periodo de cuarentena, pero ni Valencia ni Sevilla ni Santander ni Madrid... es que llamé a todas esas ciudades porque les tome en serio cuando ustedes hacían esa recomendación, pero es que además, esta respuesta que le estoy dando hoy hace más de 15 días que se la he dado y cada vez que me llaman para pedirme esta misma explicación, se la doy. Perdome, es que yo creía que usted era profesional de los Servicios Sociales. Muchas gracias.

**Sra. Bella Rando:** Mire, señor Lorén, lo más importante de esta cuestión es que el Ayuntamiento de Zaragoza, y el señor Azcón como cabeza de Gobierno, está incumpliendo la normativa por la cual los Servicios Sociales son servicios esenciales y no se puede limitar el acceso a los derechos sociales básicos de la población de Zaragoza que, como insisto, no están pudiendo acceder y nos llegan quejas de todo ello. La misión de los sindicatos es garantizar las condiciones laborales de seguridad del personal que atiende en servicios y, cuando decimos "apertura y acceso a los centros", no queremos decir con atención presencial, sino con atención telefónica, desde los mismos barrios, con el acceso a los expedientes de barrio, con el seguimiento a las familias y a las niñas y niños de ese barrio y con la posibilidad de que los trabajadores estén en su despacho, con el acceso a la tramitación de todos los expedientes, de todos los recursos, de todas las ayudas y de toda la atención telefónica. No es en absoluto contradictorio pedir esa apertura con garantizar las condiciones laborales del personal que atienden estos servicios. Ustedes están negando este acceso y esta es nuestra propuesta y nuestra queja fundamental, que coincide con la queja que han expresado todas las demás entidades vecinales, incluida la Federación de Barrios e incluida la queja cursada ante el Justicia de Aragón del Colegio de trabajadores sociales, que creo que tienen bastante entidad en la defensa de los servicios públicos y en la defensa de los Servicios Sociales en la ciudad de Zaragoza.

Con respecto a la tramitación del Ingreso Aragonés de Inserción y de las ayudas de integración familiar, decir que usted ha recibido requerimientos, ustedes han recibido requerimientos que vienen desde el Gobierno de Aragón porque no están entrando los expedientes en el Gobierno de Aragón que tienen que ver con la tramitación de las ayudas, que son competencia delegada en el Ayuntamiento de Zaragoza para la tramitación de los Ingresos Aragonés de Inserción, porque ustedes prefieren dar un miserable bono de 100 euros antes que dar una prestación económica de 500 euros o de cerca de 500 euros para que las familias puedan tener recursos suficientes y recursos económicos en una situación de vulnerabilidad como la que estamos viviendo en estos momentos.

El Ayuntamiento de Zaragoza se enfrentará a esta queja del Justicia de Aragón, usted tendrá que responder con datos fiables sobre la tramitación o no y del número comparativo de todas las Ayudas de Urgente Necesidad y de todas las prestaciones económicas, que tienen que garantizar la vida digna de las personas de la ciudad de Zaragoza, y tendrán que responder a por qué no están cumpliendo la normativa y por qué no están realizando ni garantizando los servicios esenciales en la ciudad de Zaragoza. La vulnerabilidad económica, social y psicológica de mucha gente de Zaragoza requiere soluciones del siglo XXI y soluciones que tienen que ver con el reconocimiento y garantía de los derechos sociales.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Bella. La verdad es que calificar de "miserable" un bono de 100 euros y calificar así a las Ayudas de Urgente Necesidad no tiene respuesta por mi parte, no le voy a contestar. Tenía dudas, cuando hacía la comparecencia, si debía incluir el marco normativo en el que nos movemos y creo que he acertado, y lo que le recomiendo es que se lea ese marco normativo, es decir, nosotros como Ayuntamiento de Zaragoza tenemos que movernos por los Reales Decretos que establece el Gobierno y las directrices que nos establece tanto el Gobierno de Aragón como el IASS, y en ellos nos vamos a mover y en ellos nos estamos moviendo, se lo aseguro. Los datos que le estoy aportando son tan incuestionables que entrar en otra línea creo que no procede, no procede porque nos podía sacar los colores a todos nosotros, pero le voy a volver a insistir porque me gustaría seguir insistiendo en los datos que son incuestionables.

La demora en la atención a través de la línea 900; en este momento, la atención es de inmediata a excepcional en tres días. El Ayuntamiento ha concedido más ayudas por un concepto en un mes que cualquiera de los meses de los últimos 10 años por todos los conceptos. El importe nunca había superado el millón de euros; del 16 de marzo al 15 de abril, 1.183.615 euros. El Ayuntamiento ha ayudado a más familias en un mes que en cualquier mes en los últimos 10 años, nunca se habían superado las 4000 familias, nunca, y hemos vivido distintas crisis. Nunca se había tramitado con tanta rapidez.

No le voy a contestar a lo del IAI, llame usted al Gobierno de Aragón, por favor, llame usted al Gobierno de Aragón y escuche la respuesta que le dan. Es que usted no quiere respuestas, usted solo quiere preguntas.

Y nosotros, sobre las redes vecinales, le vuelvo a decir: eso es pasar al siglo pasado y a la beneficencia. Nosotros, porque además esas redes vecinales, a ver si son ustedes conscientes, acaban pidiendo los alimentos al Banco de Alimentos, que es el señor Brocate el que les tiene que buscar, efectivamente, los donativos para que se distribuyan y, por no ocasionar una polémica que entendemos que no procede en este momento, no le digo lo que pienso de todo eso, no me obligue a decirle lo que pienso de todo eso, pero eso supondría un retraso —y parece mentira que usted lo plantee—, supondría un retraso de décadas. No, las entidades del tercer sector están plenamente legitimadas y tienen la confianza de este Ayuntamiento para realizar la labor que realizan. Y como zaragozano estoy orgulloso de ellas, sin ninguna duda. Gracias.

**5.2.2.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**Para que el Sr. Consejero explique los criterios de gestión y funcionamiento, recursos humanos y técnicos asignados, protocolos de actuación, etc. de los Centros Municipales de Servicios sociales (CMSS) desde que se decretó la situación de alarma sanitaria y el confinamiento preventivo de los ciudadanos. (C-1117/20)**

**Sr. Presidente:** Señora Ortiz.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, gracias. Señor Lorén, respecto a la situación y al trabajo de los centros municipales de Servicios Sociales, creo que puede recordar que desde el primer momento, yo creo que en la primera semana que había comenzado el estado de alarma, esta portavoz se puso en contacto con usted y le pidió que se implementaran y que se pusieran aquellos recursos telemáticos necesarios para poder teletrabajar, para que los trabajadores de estos Servicios Sociales pudieran hacer su trabajo en óptimas condiciones y, por supuesto, para dar respuesta a todas las demandas y necesidades que estaban surgiendo, que venían de expedientes anteriores y también de las que estaban surgiendo en estos momentos por la actual crisis sanitaria. Hicimos también una propuesta por escrito pidiendo nuevamente con carácter urgente la implementación de estos mecanismos, que no estaba llegando en condiciones a todas las personas que lo estaban requiriendo las necesidades y las ayudas que tenían que recibir.

Por otro lado, es verdad que se está hablando mucho de la línea 900, pero hay que reconocer que esto ha ido sucediendo, que la línea 900 ha supuesto incluso un problema a la hora de desarrollar el trabajo de los trabajadores de los centros municipales de Servicios Sociales, porque había una demora grandísima, sobre todo en las primeras... bueno, y en las últimas semanas para poder dar respuesta, porque a veces complicaba muchísimo trabajo para que los trabajadores dieran respuesta a estas necesidades, con lo cual los ciudadanos de Zaragoza, las familias de Zaragoza, quienes más lo necesitaban, estaban tardando muchísimo en recibir esa ayuda, pero no por el trabajo de los trabajadores de los Servicios Sociales, que tengo que reconocer que, con mucho esfuerzo, con medios propios están intentando resolver todas estas cuestiones. Por eso hemos reclamado en reiteradas ocasiones que, por favor, se pusieron en marcha todos estos medios telemáticos.

Dentro del orden del día que nos han trasladado, uno de los expedientes era la contratación de equipos informáticos —portátiles, creo que eran— para los trabajadores de los Servicios Sociales. 6.000 euros, señor Lorén, 6.000 euros son los que se han destinado, absolutamente insuficiente. Por eso las respuestas han tardado más en salir. Y hay otra cuestión, entendemos, que los trabajadores, cuando vuelvan a sus puestos de trabajo o cuando han estado en estos primeros tres centros "abiertos" o después en los cinco centros, este cambio continuo de organización supone otro problema más que también retrasa la respuesta que como Ayuntamiento y como este Gobierno está dando a los ciudadanos. Estamos viendo que, con gran esfuerzo por parte de ellos, están intentando suplir las carencias materiales que está generando todo esto. Entendemos que la línea 900, que no dudo de las personas que están trabajando, que intentan hacer bien su trabajo, pero que de alguna manera tenía que haber sido reforzada, de haber sido reforzado el 010, con profesionales además de los propios servicios, de los Servicios Sociales, e implementando también ese refuerzo de recursos humanos, porque son los trabajadores de los Servicios Sociales quienes saben cómo deben recibir esos datos para poder trabajar y para poder dar respuesta, como digo, a las necesidades que se plantean.

Y hay otra cuestión muy importante: sabemos que en bastantes centros municipales de Servicios Sociales las condiciones de los equipamientos, de las instalaciones no son adecuadas ni están preparadas para poder trabajar, los trabajadores de estos servicios, en las condiciones de seguridad y en las medidas preventivas y de carácter sanitario que en estos momentos se tienen que aplicar. Deberían haberse puesto ya de acuerdo, señor Lorén, usted con el señor Serrano, de Urbanismo y Equipamientos, ¿para qué? Para estudiar todas esas instalaciones, esos centros municipales de Servicios Sociales, estén trabajando ya para que, cuando vayan los trabajadores a sus puestos, puedan estar en una situación de seguridad para ellos. También es cierto que se ha provocado una confusión a la hora de transmitir cuando se ha hablado de "apertura de centros". ¿Por qué? Porque los demandantes, las personas que requieren de las ayudas en estos momentos de la ciudad de Zaragoza, que son muchas y que van a venir muchas más, y eso tenemos que ser conscientes y tomar las medidas oportunas, que todas esas personas, cuando desde el Ayuntamiento se ha trasladado de alguna forma la "noticia" sobre la apertura de centros, lo han confundido, se ha confundido pensando que esa apertura suponía lo que era la atención presencial para estas personas. Yo creo que en esta gestión sobre el funcionamiento de los centros municipales de Servicios Sociales ha habido cuestiones, de verdad, señor Lorén, que tengan que haberse abordado desde otro punto de vista.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Si le parece, le voy a contestar empezando por el final, por lo que usted plantea, por la desinformación, y es cierto. Fíjese hasta qué punto hemos llegado en la desinformación con el tema de la apertura de los centros que algunos concejales me han llamado para preguntarme eso, me increpaban al principio y decían... Fíjese, le voy a transmitir exactamente la duda que se me planteó; una persona del Actur se quejaba de que, efectivamente, que estuviese abierto el centro de Delicias era un problema, y yo le decía que era igual que estuviese en Delicias que en Galapagar, porque en el fondo él no tendría que acudir al centro porque solamente iba a ser presencial. Esta persona era un concejal, quiero decir, fíjese hasta qué punto llega el nivel de desinformación, pero, después de aclarárselo, ha seguido insistiendo en sus declaraciones con la misma cantinela, con lo cual, yo hay personas que no creo que busquen respuestas, que solo buscan preguntas.

Usted se quejó de la línea 900 cuando estábamos haciendo videoconferencia, y en ese momento hicimos una llamada directamente en la videoconferencia y pude entender que a las 13:40 h nos cogieron a la primera y nos atendió una persona maravillosamente. Pero, si a usted eso le pareciera casualidad, váyase exclusivamente a los datos que le he dicho. Es que la lista de espera que se producía en la gestión de las Ayudas de Urgente Necesidad superaba los 15 días y en este momento o es inmediata o es tres días como



máximo excepcionalmente. Es decir, es que la línea 900 funciona a pesar, me empieza a dar la sensación, de alguno de ustedes.

Respecto al marco normativo, pues sí, mire, es que el marco normativo que nos establece el Gobierno de España pues no ha sido fácil, porque que un Gobierno de España establezca un Real Decreto un buen día y al día siguiente tenga que dar explicaciones para aclarar el Real Decreto pues eso nos somete a una situación muy complicada, y si yo personalmente no hubiese tenido a mi lado apoyándome a la coordinadora del Área, hubiese tenido un gravísimo problema jurídico, y gracias a que ese soporte se le ha dado a la Consejería, no hemos tenido el problema jurídico que nos podría haber acarreado toda esta suma de decretos, resoluciones, aclaraciones y demás. Y el cambio orgánico, mire, pues es que usted me pide, por un lado, que me adapte y, por otro, que me mantenga. Pues no, esta es una situación cambiante a la que nos tenemos que ir enfrentando día a día, y por eso le he dicho que es que las órdenes que se han realizado desde el Servicio han sido seis, y si usted hubiese escuchado, se habría dado cuenta de que cada una de esas órdenes pretende dar respuesta a la situación que se va produciendo en cada momento, y la situación que se planteó inicialmente es que los tres centros abiertos de referencia de forma telemática eran suficientes, como así ha resultado.

Y por supuesto que la relación con la Consejera de Economía, Innovación y Empleo es una relación que es fantástica y que se ha portado con nosotros maravillosamente, desde proporcionarnos más de 160 teléfonos móviles hasta las aplicaciones telemáticas para poder atender los expedientes desde el trabajo y más de 42 portátiles. ¿Que a usted le parece poco no el gasto, sino que hayamos gastado tampoco y hayamos conseguido más equipamientos? Pues bueno, me parece bien; espero que usted recuerde sus palabras cuando hagamos las modificaciones presupuestarias solicitando una partida presupuestaria mayor para dotar precisamente del teletrabajo a nuestros trabajadores municipales. Se lo agradeceré y le recordaré estas palabras. Nosotros creemos que hemos ido incorporando las medidas que se necesitaban en cada momento y, es más, no vamos a parar de modificar esas medidas, incluso alguno será capaz, como ya hemos oído esta mañana aquí, de arrogarse la prerrogativa de que las estamos incorporando por ellos. Gracias. Señora Ortiz.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Mire, señor Lorén, escucho con mucha atención tanto su intervención como la del resto de concejales en materia de Acción Social, siempre. Está usted tergiversando algunas de las cuestiones que en este momento ha planteado. Una cosa es que el Grupo Municipal Socialista con carácter urgente y en los primeros días solicitáramos que se implementaran las medidas y los materiales necesarios para teletrabajar, pero en ningún caso, nunca hemos dicho que tres centros eran suficientes para la atención a las necesidades que en este momento existen. Yo no he cuestionado en ningún momento el trabajo técnico y de interpretación de los Decretos del Gobierno de España por parte del Área de Acción Social, en ningún momento. Lo que sí que es cierto es que la gestión que se ha llevado a cabo para responder a las necesidades de los ciudadanos de Zaragoza han sido absolutamente insuficientes, y eso es lo que le estoy matizando.

El señor Azcón el otro día en el Pleno anunció que se habían "abierto" dos nuevos centros y que posteriormente seguirían abriendo más. ¿Cuáles se van a abrir? ¿Se van a abrir todos ya o van a abrir otros dos, otros tres? ¿Cómo va a ser esa gestión? ¿Cómo van a dar respuesta? ¿Cómo van a intentar de nuevo organizar y cargar con más esfuerzo y más trabajo a los trabajadores sociales? Que, por supuesto, vuelvo a reiterar el agradecimiento y el reconocimiento del trabajo que están haciendo pese a las condiciones que están teniendo de cuestiones que no se están implementando y que se necesitan. Por todo, y como dijo nuestra portavoz, la señora Ranera, en el Pleno pasado, hablen y se pongan en contacto con los sindicatos, con los trabajadores; organicen bien ya de una vez, señor Lorén, estas cuestiones.

De verdad que me ha sorprendido su respuesta, su tono, porque yo en ningún momento he hablado en esos términos, pero asegúrense ya de que las instalaciones, que los equipamientos, las instalaciones a las que tienen que ir los trabajadores sociales y de los Servicios Sociales estén ya listas para acoger y para que puedan ir a trabajar y poder dar respuesta adecuada a las demandas existentes. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias. Respecto al futuro y el futuro próximo, lo que le puedo decir es lo que han hecho otras instituciones, de la que usted no es ajena, y como han respondido a las medidas. El día 15 de marzo cerraron 300 consultorios en la provincia de Huesca, y el día 18 de abril, el SALUD dice que es prematuro abrirlos, pero que no sabe cuándo tendrá fechas. Pues mire, en ese marco normativo nos movemos todos y seguramente usted, si tiene posibilidad de hablar con el señor Sánchez, tendrá una mayor información de cómo nos va a ir modificando el marco normativo para su adaptación. Nosotros seremos escrupulosos, hemos sido disciplinados no compartiendo algunas de las medidas, no hemos dado la opinión; este Consejero se ha

mordido la lengua y se ha callado y no ha dado su opinión, sino que ha cumplido con su obligación y ha procurado mantener la lealtad institucional, que vamos a seguir manteniéndola, ya le digo.

Cualquiera de las cuestiones que se plantean, ya le he mencionado antes la colaboración con la Delegada del Gobierno, que se ha producido estos días, y nosotros agradeceremos por supuesto esa colaboración, y en esa línea vamos a estar. Sin ninguna duda, tendremos que ir adaptándonos a las circunstancias y esperemos que los datos sanitarios sean tan buenos como nos están llegando y que no haya una recaída. Sin ninguna duda, tenemos que ir pensando en esa adaptación y en ser capaces, igual que lo fuimos en el primer momento con medidas tan radicales como planteaba la señora Espinosa con la oficina del Mayor, a ver si somos capaces de adaptarnos a esas circunstancias, pero para eso tenemos que estar tremendamente atentos. Muchas gracias.

**5.2.3.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**Para que el Sr. consejero dé cuenta de la gestión realizada así como las actuaciones previstas respecto de las donaciones de la plataforma #VamosZaragoza. (C-1118/20)**

*(Se trata conjuntamente el punto 5.3.6)*

**Sr. Presidente:** Tiene la palabra la señora Ortiz. Señora Ortiz, cuando quiera.

**Sra. Ortiz Álvarez:** En estas dos reuniones que hemos tenido virtuales, por parte del equipo de gobierno de Acción Social y de los portavoces de Acción Social, sabe que en todas ellas he planteado la pregunta de cómo se va a llevar a cabo la gestión o se está llevando a cabo la gestión de todas esas donaciones que, la verdad es que con gran generosidad están haciendo tanto empresas de Zaragoza como particulares en una acción, desde luego, de apoyo para las personas que más lo puedan necesitar, cómo es la gestión que se está llevando a cabo, porque vemos en la página, o a través de noticias, como poco a poco se va incrementando esa cantidad y se están estableciendo retos para un número de comidas a domicilio en un principio, yo creo que eran 200 o 250, después a 500... y ahora ya estamos en ese reto sobre Ayudas de Urgencia, de alimentación... no sé cuál será el concepto que ustedes o qué criterio tienen para esas ayudas para las personas que lo puedan requerir. En este momento, entendemos que con esas donaciones se están cubriendo gastos y servicios públicos, servicios que la competencia de prestarlos es del Ayuntamiento de Zaragoza. Como no nos ha dado respuesta tampoco de cuál es la previsión o cuál es su intención a nivel presupuestario de cómo van a abordar el incremento de, si lo plantean, espero que sí, que tenga que haber a nivel de presupuesto para el Área de Acción Social, cómo están conjugando estas cuestiones.

Y luego hay otra cuestión, nombran a cuatro entidades, que son las que van a gestionar este tipo de ayudas, de comidas a domicilio o de Ayudas de Urgencia. ¿Por qué estas cuatro y no más? Porque es verdad que luego añaden "y otros". Bueno, lo de "y otros", pues si lo puede concretar, mejor. ¿Cómo se van a llevar a cabo esas donaciones? ¿Van directamente a las entidades, pasan por el Ayuntamiento? ¿Ustedes lo establecen? ¿Cómo lo articulan? Quiero decir, todas estas cuestiones, por favor, señor Lorén, sí que quisiéramos que nos las pudiera aclarar, porque entendemos que usted nos dirá que usted ha recibido un premio a nivel europeo; yo tengo que ser sincera, señor Lorén, creo que en estos momentos de situación tan tremenda que estamos los ciudadanos y especialmente algunos de ellos, los premios... pues hombre, creo que podrían ser a posteriori y no dar tanto autobombo sobre estas cuestiones y sí mayor transparencia, por favor, y claridad y espero que pueda responder a estas preguntas y algunas que podamos plantear en adelante. Gracias.

**Sra. Broto Bernués:** Yo la doy por formulada, luego me reservo el turno, gracias.

**Sr. Presidente:** Muy bien. Señora Espinosa, tiene la palabra, por favor.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Bueno, pues muchas gracias. En primer lugar, señora Ortiz, certifico que el señor Lorén no ha tenido la culpa de que nos hayan dado ese premio, simplemente una apreciación.

Bueno, como sabe, la pandemia del COVID-19 ha generado una crisis sin precedentes y no solo a efectos sanitarios, sino también económicos y sociales y en este aspecto la repercusión se prevé de gran profundidad y además de larga duración. Desde el ámbito de la Acción Social municipal, la respuesta desde el

estado de alarma ha sido la de tratar de cubrir las necesidades de las personas y las familias más vulnerables a través de estas diferentes iniciativas solidarias. Una de las puestas en marcha para encauzar esta solidaridad ciudadana es por la que ustedes hoy preguntan, #VamosZaragoza, con la que hasta el momento se han recaudado más de 450.000 euros. El primer gran reto para reunir los donativos fue la financiación de las comidas a domicilio mientras dure el estado de alarma. Desde el inicio de esta situación, a las 604 personas que recibían este servicio a través de la Fundación La Caridad se unieron otras personas mayores a través de tres vías: la primera, los usuarios de los comedores de los centros de convivencia para personas mayores, cuyo servicio se suspendió por la situación actual; la segunda, las personas mayores que estaban en la lista de espera del convenio de La Caridad; y la tercera, todas aquellas personas mayores que, a través de la línea 900, han manifestado la necesidad de disponer de esa ayuda. Todas estas solicitudes nuevas han sido canalizadas a través de la Oficina Técnica del Mayor, que está realizando un trabajo magnífico —agradezco que además reconocido por todos los grupos— y en coordinación con la Fundación La Caridad, cuyo trabajo, desde luego, también es digno de alabar y de destacar.

A fecha de hoy mismo, el número de personas que reciben el servicio es de 1496, es decir, que hoy superaremos las 1500, porque, como les he dicho antes, este servicio crece día a día, no paran de llegar solicitudes. 604 comidas, como les digo, servidas con el convenio; 818 servidas desde el estado de inicio de alarma y 74 las que se han incorporado por la lista de espera del convenio, son las que suman esas 1496.

Aparte de esta iniciativa, desde la Consejería de Acción Social se ha planteado utilizar los fondos para conseguir un triple objetivo: atender a todas las personas y familias en Zaragoza en situación de necesidad; sumar esta iniciativa al programa de Ayudas de Urgencia de los Servicios Sociales municipales; y promover la colaboración de las entidades sociales de la ciudad en esta iniciativa. Las entidades sociales que se están incorporando en este proceso son aquellas con gran arraigo en los barrios de la ciudad y que tienen gran conocimiento de las familias y personas en situación de necesidad y una gran experiencia en la gestión de las ayudas. Quiero agradecer, como no puede ser de otra manera —y creo que hablo en nombre de todos los que estamos aquí presentes—, toda la solidaridad ciudadana; los vecinos de Zaragoza se han volcado en ayudar con sus aportaciones a las personas más vulnerables y, desde luego, creo que esto es algo digno de destacar y agradecer por parte de todos los que estamos aquí.

**Sr. Presidente:** Gracias. Señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, gracias. Disculpas, señor Lorén, que me estaba dirigiendo a usted porque pensaba que iba a ser usted quien me contestase, pero bueno, ya me dirijo a la señora Espinosa. Sobre las preguntas y cuestiones que he preguntado, no me ha contestado a nada de lo que era de interés; no nos ha explicado cuál es esa metodología de gestión para canalizar esas donaciones, cómo se gestiona con las entidades sociales y no a través del Ayuntamiento, no tenemos respuesta para ello. Y, una vez más, bueno, tengo que reiterarme, y además según la respuesta que usted nos ha dado, que estarán haciendo o querían hacer uso de esas donaciones para llegar a todas las personas que pudieran necesitar este tipo de ayudas, de comidas a domicilios o Ayudas de Urgencia. Es que nuevamente no sabemos absolutamente nada de cuál es la previsión ni cuál es la intención de esta Área en materia presupuestaria cuando en otros ayuntamientos de las mismas dimensiones, más pequeños o más grandes que el de Zaragoza, como las grandes ciudades de España ya han hecho y han visibilizado y han ordenado cuáles son las necesidades presupuestarias que necesitarían en las Áreas de Acción Social, aquí no sabemos absolutamente nada. Y, desde luego, lo que no podemos hacer es suplir las competencias propias del Ayuntamiento de Zaragoza, la necesidad y la obligación que tiene el equipo de Gobierno de dar respuesta a esas necesidades como servicio público, entiendo que con esas donaciones también se podían proveer otro tipo de actuaciones incluso, pero no deberían sustituir en ningún caso las prestaciones de los servicios públicos que deben dar las administraciones, y, en este caso, el Ayuntamiento de Zaragoza.

Por eso reitero las preguntas. ¿Cómo se gestiona? ¿Cómo estas ayudas o estas donaciones intervienen o interfieren en la gestión del Ayuntamiento o las entidades? Y, por supuesto, señora Espinosa, valoramos desde el Grupo Municipal Socialista la labor de entidades como La Caridad, con el esfuerzo que han tenido que acometer para atender las comidas a domicilio, claro que sí, ese reconocimiento vaya para la fundación, pero repito, aclaren de una vez, sean transparentes y aclaren todos estos términos que estamos planteando. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora Broto, disculpe.

(Abandona la sala momentáneamente el Sr. Lorén Villa)

**Sra. Broto Bernués:** No hay ningún problema. Nosotros hacíamos esta pregunta como información porque ya en algunas reuniones virtuales lo planteamos y habíamos tenido noticia a través de la prensa; sabíamos que es una página web que está hecha con el grupo Hiberus. Ayer mismo pudimos tener, gracias a la diligencia de la responsable jurídica, de los contratos de emergencia que se habían producido en el área, sabemos que es una prestación muy pequeña, en torno a 300-400 euros para esta página web. La verdad es que no entendemos muy bien cuál es la función del Ayuntamiento más allá, lo siento, señora Espinosa, de darle un poco de publicidad a esta entidad. Siento que no esté el señor Lorén porque el señor Lorén planteaba que este Ayuntamiento está muy orgulloso del tejido social y vecinal; claro que sí, y desde luego, en esta situación se ha puesto de manifiesto, pero de todos, de todas las entidades, porque antes la señora Rouco en su intervención ha hablado de chiringuitos políticos, pues bueno, yo no voy a ser quién para dar calificativos. Usted ha desgranado que estos fondos que se han recaudado se van a derivar para apoyo a las comidas de personas mayores a través de la Fundación La Caridad. Me queda claro también que ese dinero se gestiona desde la Oficina, vale, pero usted ha abierto la puerta diciendo que se van a ampliar a los centros municipales con las Ayudas de Urgencia. No sabemos el concepto, no sabemos si los equipos profesionales de los centros lo saben —que yo sepa, no—. No sabemos cómo se van a gestionar, no sabemos tampoco en qué plazos, qué medida, si se van a tramitar solo ayudas de alimentación... Y no sabemos si esas entidades que usted ha nombrado, señora Espinosa, que conocen el territorio, tampoco nos ha dicho cuáles son. Claro, teniendo esta situación, lo preceptivo es que la administración sea quien sea garante, porque refrendo lo que dice la señora Espinosa de la garantía del servicio público, y refrendo también que el Ayuntamiento tiene que ser quien coordine, y no nos lo ha aclarado para nada.

También me extraña o me sorprende que el decreto urgencia para llevar a cabo esta plataforma, ya digo, esta página web se hiciera el 27 de marzo con una diligencia exquisita y, sin embargo, el contrato de emergencia para surtir de portátiles y teletrabajo a los profesionales fuera el 6 de abril. ¿Eso qué puede indicar? Pues que ustedes estaban a lo que estaban, efectivamente, haciendo lo que podían, pero tienen ustedes unas prioridades, sí. Como decía la señora Rouco, tienen unas prioridades, y, efectivamente, ustedes han priorizado tener un contacto para una plataforma web que se podía haber hecho a lo mejor desde la página web municipal, y vuelvo a reiterar, es que tienen un equipo de profesionales en los centros a los que deberían llamar, atender y facilitar, porque se habla mucho de la apertura de los centros y quiero, señor Lorén, no me quiero poner ninguna medalla, pero es que como hemos tenido conversaciones virtuales y todos estaban de testigos, saben que nosotros planteamos y además usted lo tiene por escrito.

Y no me resisto a decirle, señor Lorén, que hablaremos con tranquilidad de ese tema, pero es que lo que va a ocurrir es un efecto boomerang, se lo he dicho ya; va a haber una situación de que el trabajo que ahora mismo no se acomete se va a diferir y va a suponer el colapso de los centros municipales. Usted lo sabe, ya está recibiendo quejas y, efectivamente, los centros municipales van a tener un colapso porque todo lo que ahora no se puede tramitar volverá doble o triple y, por lo tanto, ustedes deberían tener esa previsión. Queremos el tema de la previsión futura, señor Lorén. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias. Tiene la palabra, señora Espinosa.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Bueno, en primer lugar, señora Ortiz, usted habla de necesidades presupuestarias de este Ayuntamiento. Por supuesto, las tenemos y muchas, por eso ayer el alcalde de Zaragoza, señor Azcón, se las planteó al presidente del Gobierno; también se las planteó hace unos días al señor Lambán y todavía estamos esperando la respuesta. Usted nos pide una respuesta que a nosotros sus jefes no nos dan.

En cuanto a la metodología de gestión, pues creo que les he dejado claro que son los Servicios Sociales comunitarios del Ayuntamiento y las entidades sociales las que colaborarán en la detección de las familias y las personas que están en situación de necesidad, y también una previsión en los bienes y servicios que se puedan costear con cargo a estos fondos recaudados por la aplicación #VamosZaragoza, y siempre bajo la prescripción de los profesionales de la red de los centros municipales de Servicios Sociales y de acuerdo con la normativa vigente en Ayudas de Urgencia.

¿Criterios y mecanismos de concesión? Pues ni más ni menos que aplicar la normativa vigente en Ayudas de Urgencia, es que es tan claro como eso. ¿Las entidades? Pues ya les he dicho que son aquellas que más arraigo tienen en los barrios de la ciudad y que más conocimiento tienen de las personas y de las necesidades, y las tienen en la web y no quiero nombrar aquí a ninguna por no dejarme alguna. Las tienen en la web y ahí les podrá consultar.

**5.2.4.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**Para que el Sr. consejero explique los criterios y medidas de funcionamiento, cifras de asistencia a los usuarios, incidencias, etc. del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y del Servicio de Teleasistencia tras la orden de confinamiento. (C-1119/20)**

**Sr. Presidente:** Gracias. Señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Gracias, señor Consejero. Señora Espinosa, no hace falta esperar a las respuestas a sus peticiones al Gobierno Central o al Gobierno de Aragón para poder gestionar sus propios presupuestos y hacer sus propias propuestas, porque si no tengo mal entendido, desde el decreto de alarma, también se establece que los ayuntamientos puedan liberar a la materia de Acción Social un porcentaje de los remanentes. De momento, en este Ayuntamiento no tenemos ni noticia. Con el tema del servicio de Teleasistencia y el de Ayuda a Domicilio, y entendiéndolo más que es el servicio que atiende principalmente a las personas más vulnerables en esta situación de crisis sanitaria, que son los mayores principalmente o personas en situación de dependencia. La verdad es que a lo largo de las semanas, sobre todo las tres primeras semanas, la verdad es que las informaciones que nos han ido llegando nos provoca cuestionarnos cómo se ha podido articular o gestionar la prestación de este servicio. Por ello queríamos plantear algunas cuestiones para ver si nos pueden dar una respuesta, como ¿cuántas familias que están atendiendo en este momento en el servicio de Ayuda a Domicilio? ¿Cuántas eran en un inicio antes del estado de alarma? ¿Cuáles han sido en estos tiempos con alguna cadencia semanal, si es posible que me den esos datos? ¿Cuántas personas han renunciado al servicio y a cuántas se les ha reducido este por parte del propio Ayuntamiento o por las empresas colaboradoras? ¿Cómo se ha visto modificado y a cuántas familias el servicio en tiempo, horario y condiciones? ¿Y qué formas de protección, que material de protección han tenido las trabajadoras tanto para su propia prevención en el desarrollo de su trabajo, como también para prevenir posibles contagios hacia estas personas, que son realmente vulnerables al COVID-19? ¿Cómo se piensa abordar en estas últimas semanas de confinamiento?

Y, de cara al futuro, si tienen pensado alguna forma de gestionar este servicio de otra forma, si piensan, además, hacerlo más extensivo, siendo el Ayuntamiento, entendemos, el que debería promocionar de alguna manera que aquellos mayores que, sobre todo, están en situación de soledad o en otras condiciones, deberían tener este servicio. Y, por supuesto también, sobre el servicio de Teleasistencia, cómo se ha reforzado, como así se ha puesto de manifiesto en alguno de los medios, en algunas comunicaciones tuyas, y cómo está siendo la atención, sobre todo, como digo, en estos momentos para las personas mayores de nuestra ciudad, que son quienes en este momento tienen también una especial necesidad de los servicios que se prestan por parte de este Ayuntamiento.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Como les mencionaba al principio de la comparecencia, el principal problema de estos dos servicios es que se estaban realizando sin contrato. Ambos servicios, de una cuantía muy importante, el servicio de Ayuda a Domicilio probablemente sea una de las contrataciones más importantes que tiene el Ayuntamiento de Zaragoza; y, sin ninguna duda, la más importante del Área de Acción Social, se está realizando sin contrato desde el año 2015. También Teleasistencia se está realizando sin contrato. La primera dificultad con la que nos encontramos en el minuto uno de la crisis fue precisamente adaptar esa situación. El Real Decreto y luego la legislación posterior que regulaba esta situación no dejaba claro y dejaba muchísimas lagunas. La verdad es que nos ocasionó un tremendo problema y nos trasladaba una situación de inseguridad tremenda para la dotación del servicio. Fueron muchas tardes, alguna noche dándole vueltas, aquí he de agradecerle tanto a Astrid García desde su puesto de trabajo, pero especialmente mencionar nuevamente a la señora Tintoré, que gracias a ese esfuerzo, al tesón, porque nos quedábamos solos defendiendo esa posición y al tesón y a su profesionalidad, que logramos sacar adelante y homologarnos

a una situación ya dicha, que era una situación con contrato. Eso suponía, si no se hubiera alcanzado esa situación, suponía no solamente disminuir la dotación del servicio, sino también enviar al ERTE a más de 700 trabajadoras, con lo cual, esa fue la primera batalla que se logró.

Respecto a eso, el servicio de Ayuda a Domicilio realizado por auxiliares requiere la adopción de medidas que permitan la continuidad en su atención, sobre todo en los casos en los que sean más acusado su grado de dependencia. La situación que se produjo en esta situación también fue, como usted ha mencionado, y además lo ha hecho en detalle, que algunas de las personas que estaban recibiendo el servicio quisieron renunciar a él para no ser contagiadas. Le voy a dar los datos exactamente de cuáles son las personas que disfrutaban del servicio en este momento. Los usuarios del servicio preventivo son 4.150; los que renuncian temporalmente al servicio, inicialmente renunciaron 2.644; se han realizado 8.690 horas de atención; se han realizado 900 horas de limpieza a domicilio; y labores exteriores de compras y recados, otras 500. Usuarios del servicio dentro del sistema de atención de la dependencia son 1.599, de los cuales renunciaron 1.000 al servicio, se han realizado 5.208 horas de atención, 800 casos de seguimiento y contactos realizados, 1.200. Hemos de entender que la situación que se planteó inicialmente luego se fue corrigiendo por parte de los propios usuarios. Por ejemplo, el servicio de limpieza no era urgente el primer día, pero que sí que se convirtió en un servicio esencial y de urgencia pasada una semana. Por tanto, aquellas personas que en su momento habían renunciado, después solicitaron nuevamente el servicio a lo largo de los días. El servicio de Teleasistencia, los domicilios atendidos en servicio preventivo son 8.416, y los domicilios atendidos dentro del sistema de atención a la dependencia, 2.754; el total de domicilios son 11.170.

Respecto al tema del presupuesto, una de las cuestiones que hicimos en el Área yo creo que también la primera semana y también con algún desvelo para todo el Servicio administrativo y para nuestra coordinadora, fue configurar un calendario de previsiones del desvío del presupuesto que nos podría ocasionar esta situación. Evidentemente, es una situación cambiante que se van modificando cada día; el alcalde, como les decía la señora Espinosa, me consta que se lo ha trasladado en varias ocasiones al presidente Lambán y me consta que ayer le hacía la misma petición al presidente Sánchez, en la línea del déficit que nos puede ocasionar a los Ayuntamientos esta situación de alarma decretada. Y además, que el servicio en los Servicios Sociales somos, en este sentido, los más vulnerables y los que vamos a sentir una mayor modificación del presupuesto. Por eso, ese pacto al que usted se refería antes, sin ninguna duda, queda tendida por nuestra parte esa mano, porque entendemos que será absolutamente imprescindible para el día después, porque sin ninguna duda se requerirán modificaciones presupuestarias. Y es cierto que nosotros lo que podemos anticipar son previsiones de gasto. Algunas de las que le aclaraba la señora Espinosa respecto a las colaboraciones con entidades privadas, yo creo que ha sido una excelente idea la de canalizar la iniciativa privada a través de redes profesionales del tercer sector, una idea que además fue una idea del alcalde, que ya saben que duerme poco y a veces no todos estamos contentos de que tenga tantas ideas, porque no supone trabajo, pero fue en idea que planteó desde el primer momento y que ha contado con la colaboración del Servicio de Redes y Sistemas. En ese sentido, decirles cuando planteaba la posibilidad de que aplicaciones informáticas de este tipo se desarrollen por parte del Ayuntamiento, yo estoy convencido de que será posible, también es verdad que en Corporaciones pasadas han sido muy escasas esas aplicaciones que se han desarrollado. Gracias. Señora Ortiz.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Gracias, señor Lorén, por las explicaciones que nos ha dado a este respecto. Bien, no sé, el señor alcalde entiendo que duerme poco, es de agradecer el trabajo que está realizando; en estos momentos, en España son millones las personas que duermen poco por la situación en la que estamos, señor Lorén.

En cuanto al presupuesto, obviamente, desde el Grupo Socialista, señor Lorén, ahí nos va a tener, porque entendemos lo que es la necesidad del gasto social, de invertir en derechos de los ciudadanos. Desde luego, creemos que es absolutamente lo prioritario en estos momentos entendiendo, como el grupo Socialista ha planteado ya, ese pacto y además es el plan de retorno con propuestas de carácter socioeconómico que no debemos olvidar para poder minimizar el impacto de esta crisis sanitaria, social y económica.

En cuanto al servicio de Ayuda a Domicilio, hay algunas cuestiones que a lo largo de estas semanas y de este estado de alarma nos han preocupado, señor Lorén, y yo se lo digo, de verdad, sin acritud, simplemente por favor para que tome nota y para que se pongan a trabajar en algunas de las cuestiones que entendemos que ha habido déficit con la prestación del servicio. Por una parte, sí que hemos constatado, además por las

propias trabajadoras —hablo, hablamos en femenino porque, como bien sabe, tanto la atención a las personas dependientes ya sea en el ámbito familiar, incluso en el profesional en este caso, más del 95% está realizado por mujeres— estas trabajadoras, estos trabajadores no han dispuesto de material de protección suficiente ni adecuado, teniendo en cuenta tanto la seguridad de los propios trabajadores como que estaban en contacto con personas mayores y que, desde luego, eran mucho más vulnerables a la situación de contagio del COVID-19. Es una cuestión que parece que en las últimas semanas han dado un poquito más, pero muy escaso y, desde luego, no el adecuado ni el necesario para llevar a cabo sus funciones y sus tareas y yo también le pediría, señor Lorén, que dentro ese material de protección que el Ayuntamiento siempre ha dicho que tenía suficiente, si de la parte de estas más de 20.000 mascarillas que se han dado por parte de la Delegación del Gobierno pueden, por supuesto, teniendo que abordar y que cubrir todas las necesidades también de esos servicios esenciales del Ayuntamiento, también se contemplaba la necesidad de que hubiera mascarillas también para estas trabajadoras como protección propia y también para nuestros mayores. Eso por un lado.

Claro, había algunos datos que chirriaban un poquito en este tiempo, porque por ejemplo en los Servicios Sociales de Base se estaba haciendo una atención del servicio de Ayuda a Domicilio en torno a un 70 o 75% de las personas que eran usuarios. Cuando aquí creo que eran sobre los 20 días aproximadamente, según datos oficiales, se estaba atendiendo solo a un 27%. A mí me llama mucho la atención, me llama mucho la atención porque entendemos desde nuestro grupo que la atención al mayor ahora debe de ser especial, por supuesto, con todas las condiciones y haciendo caso de las recomendaciones que se estarán haciendo por parte del Gobierno Central y las autoridades sanitarias, pero nos preocupa mucho este hecho. Y también el tema de la Teleasistencia, yo creo que no solo para ahora, yo creo que en estos momentos se tendría que haber reforzado, como se está haciendo además en otras ciudades, en las que se han hecho campañas para que los mayores, sobre todo que estuvieran en soledad, tuvieran estos dispositivos porque estaban en una situación más vulnerable que nunca. Y, por otra parte, también creemos que ya de cara al futuro, tiene que haber...

**Sr. Presidente:** Si le parece, señora Ortiz, vaya acabando, que han pasado los 2 minutos del tiempo.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, disculpe, es que no puedo ver desde aquí los tiempos, perdone. Simplemente, bueno, vale, disculpe, solo para que tengan en cuenta estos dos servicios, por favor, y de ahora en adelante tengan en cuenta la necesidad de cubrir, sobre todo, las necesidades de los más vulnerables en este momento, que son las personas mayores. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Respecto a las personas mayores, le ha contestado ya la señora Espinosa, yo creo que tanto por su urgencia, por su propia iniciativa, la verdad es que lideró las medidas a tomar y yo creo que es para felicitarla porque algunos podíamos tener dudas de la urgencia de esas medidas, pero se ha demostrado que tenía razón y que fueron muy acertadas. Respecto al apoyo de material al servicio de Ayuda a Domicilio, que usted nos recomendaba que destinásemos parte del que nos suministra la Delegación del Gobierno, pues es que ha sido así. De esas 20.000 mascarillas que Delegación de Gobierno nos ha donado, y que le agradecía antes a la Delegada del Gobierno precisamente esa donación, al servicio de Ayuda a Domicilio han ido 4.000, y el apoyo de material a las empresas del servicio de Ayuda a Domicilio, no siendo entidades directamente municipales pero siendo contratadas, siempre hemos entendido que debíamos estar apoyandoles y durante todo este tiempo, durante todo este tiempo se les ha suministrado todo el material que hemos tenido a disposición que, a diferencia de otras ciudades y gracias a la previsión del alcalde, ha sido superior a otras ciudades, pero también sean ustedes conscientes de que en el apoyo de material a nuestras entidades, hemos sido, algo que el alcalde menciona, que es "no noticias", es decir, que es una buena noticia que no hayamos sido noticia precisamente por esa carencia de medios, porque realmente la iniciativa privada nos ha ayudado muchísimo tanto con guantes, con mascarillas... El señor Brocate yo creo que ha repartido miles de guantes y miles de mascarillas y lo seguimos haciendo, precisamente esa iniciativa de aportación de las entidades privadas nos está viniendo perfectamente.

Respecto al servicio de Ayuda a Domicilio y cómo evolucionará en el futuro, pues mire, lo que sí que le puedo decir es que los datos en ningún caso han sido del 27%. Yo creo que en esto deberíamos ser serios y contrastarlos; son los que le doy porque son los que hemos recibido de los Servicios, que en este momento además se está produciendo además un control más exhaustivo con las empresas del servicio de Ayuda a Domicilio de lo que se producía antes, también. Es decir, estamos aprovechando estas situaciones de emergencia para regularizar algunas situaciones. Lo que decía, no ayuda en modo alguno eso que ustedes no

quieren que mencione, que es la herencia, pero es que desde 2015 estas dos contratadas no tienen contrato, están en reconocimiento de obligación y, por tanto, como estaban en una situación irregular, señora Broto, es decir, no tenían contrato, pues ha sido un problema para la gestión también de esta crisis. Gracias.

### **5.3.- Preguntas de respuesta oral.**

**5.3.1.-** Presentada por D<sup>a</sup>.Amparo Bella Rando, Concejala del Grupo Municipal PODEMOS-EQUO.

**¿Cuáles son las previsiones para la apertura de centros deportivos municipales, en concreto las piscinas públicas de verano; existe el riesgo de que no se abran? (C-1097/20)**

**Sr. Presidente:** Señora Bella, tiene la palabra.

**Sra. Bella Rando:** Bueno, el pasado 18 febrero, creo recordar, le preguntábamos acerca de la previsión de personal en las instalaciones deportivas por los problemas estructurales que siempre tiene ese Servicio por falta de personal suficiente en el periodo estival, con la apertura de las piscinas, y ahora, ante la situación de crisis sanitaria, el pasado 17 de abril anunciaron que, en lugar de a final de mayo, se abrirían más tarde, el 6 de junio, aunque dependerá de la evolución de la crisis sanitaria y también anunciaron algunas medidas para compensar los abonos no utilizados.

Sabemos que hay 40 instalaciones deportivas que están abiertas todo el tiempo, que generalmente falta personal adecuado, sobre todo en los horarios de tarde para atender a las 1000 personas diarias que puede llegar a haber en verano y que no sabemos qué previsión va a ver ahora ante esta situación de crisis sanitaria, ante el riesgo de contagios, a sabiendas de que son centros al aire libre, que pueden ser liberadores de experiencias vividas durante el confinamiento para las familias, para las niñas y para los niños. Por tanto, ahora la pregunta es ¿qué análisis están haciendo? ¿Qué previsiones están haciendo? Nos gustaría saber si han estudiado que van a hacer, van a abrir todos, algunos, con capacidad limitada, con limitación de aforos... Indudablemente, habrá que evitar, como en otros lugares, lo sabemos, aglomeraciones. Sabemos que el cloro tiene capacidad desinfectante y que, por tanto, no es un vector importante de transmisión, y sabemos además que las piscinas de verano para muchas familias zaragozanas son los lugares donde pasan sus vacaciones, tanto mayores como pequeños, pero ahora nuestra salud está en juego, entonces la pregunta es qué previsión tiene, si pueden abrir o no y no nos diga que todo dependerá de la evolución de la crisis o de lo que digan en Madrid, porque lo que está claro es que el personal tendrá que volver a las instalaciones deportivas de manera escalonada, porque tiene que haber un mantenimiento y sostenimiento de las mismas y entonces qué valoraciones están haciendo de cara a la ciudad de Zaragoza y la utilización de este recurso. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora García, por favor.

**Sra. García Torres:** Gracias. Pues mire, le agradezco mucho la pregunta, señora Bella, porque es verdad que estamos trabajando sobre un futuro incierto y lo que estamos haciendo desde el Servicio de Instalaciones Deportivas es planificar varios escenarios. Obviamente, seguiremos las recomendaciones del Gobierno central y del Gobierno autonómico, como no puede ser de otra manera, pero sí que ya estamos trabajando en los posibles escenarios que nos podemos encontrar en esta época de verano. Decirle que uno de los escenarios posibles, claro que sí, es que no se puedan abrir las piscinas de verano, pero que nosotros trabajamos con el principal objetivo de abrir las piscinas este verano; esa es nuestra intención, pero, obviamente, no depende de nuestra voluntad, sino de cómo vaya desarrollándose esta crisis del COVID. Entonces, somos muy prudentes, pero sí que tenemos que estar preparados, porque es nuestra obligación, obviamente, el tener varios escenarios; uno sería el no abrir las piscinas municipales si no se nos permite; otro escenario es abrir el 6 de junio, como estaba establecido, que a día de hoy sí que es verdad que lo vemos poco probable porque no veo junio aún en una fase de desescalada muy avanzada, pero también existe la posibilidad de poder abrir julio y agosto o abrir agosto. Nosotros vamos a plantear estos tres escenarios, estamos trabajando para ello. Obviamente, hemos vuelto a recuperar, como le dije en la orden del 15 abril, la reactivación de los servicios mínimos para este tipo de mantenimiento de las instalaciones de verano porque, una vez recibamos la autorización, podamos abrir en el menor tiempo posible, pero sí que es verdad que ese futuro incierto nos limita a la hora de darle una respuesta. Ojalá pudiera decirle que sí, que vamos a abrir las piscinas



de verano. A día de hoy no lo sabemos porque esto se irá desarrollando; yo creo que a corto plazo iremos teniendo distintas opiniones y distintas respuestas, pero para ello vamos a estar preparados.

Es verdad que el cloro de la piscina es desinfectante, y en este caso yo creo que es una ventaja a la hora de que se nos autorice a abrir en verano. Es verdad que este verano nos vamos a encontrar con situaciones familiares mucho más vulnerables —gente que en un principio, muchos años salía de vacaciones, que este año no va a poder salir— y que creo que es importante dar esos servicios a la ciudad. Por tanto, nuestra idea a día de hoy es que, si todo va bien y se nos autoriza, a lo mejor no todo el periodo que estaba marcado, pero sí abrir las piscinas de verano.

Respecto a los abonos, perdone, que también me ha preguntado. Los abonos de temporada vamos a prolongar su duración, proporcional a los días que el ciudadano no ha podido tener servicio; es decir, todos los bonos, si son dos meses que no ha podido acceder a las instalaciones municipales, esos bonos se alargarán, se prolongarán dos meses más de su duración. Luego también estamos valorando cómo se van a hacer todo el tema de abonos y entradas de piscinas. Obviamente, seguramente, se van a limitar los aforos, por tanto, la gente no tendrá esa disponibilidad de ir cuando quiera, como quiera, así que nosotros no podemos exigir ni unos precios ni vender unos abonos si no se pueden utilizar en su totalidad. Lo que vamos a hacer es revisar los precios y establecer un tipo de entrada que se ajuste según las condiciones, vuelvo decir, que estamos trabajando sobre un escenario incierto. Entonces, lo que vamos a hacer es una planificación y en función de cómo se desarrolle todo, pues vamos a actuar.

**Sr. Presidente:** Gracias. Pasamos a la siguiente pregunta.

**5.3.2.-** Presentada por D<sup>a</sup>.Amparo Bella Rando, Concejala del Grupo Municipal PODEMOS-EQUO.

**¿Qué medidas especiales están adoptando desde el Servicio de Igualdad, para prevenir la violencia de género, dado que han disminuído al 50% las llamadas, y que ello sea debido a la situación de confinamiento con el agresor las 24h del día? (C-1098/20)**

*(Se trata conjuntamente el punto 5.3.11)*

**Sr. Presidente:** Señora Bella, tiene la palabra, por favor.

**Sra. Bella Rando:** Sí, gracias. Bien, usted afirmó, señora Antoñanzas, que se habían reducido las denuncias; estos días desde el Instituto Aragonés de la Mujer también se están dando otros datos que indican que puede haber un repunte porque están empezando a crecer el número de llamadas y, por tanto, la situación que se ha dado estos días o se está dando estos días es una situación preocupante para muchas mujeres que pueden estar conviviendo con sus agresores en confinamiento y, por tanto, no tienen esa capacidad que tenían antes de, cuando no está el agresor, poder salir a presentar una denuncia en un juzgado, en una comisaría o ir a un centro de salud. Por tanto, es posible que las mujeres víctimas de violencia estén ahora en una situación latente en cuanto a la posibilidad de dar respuesta o salida a esta situación y creemos que desde las instituciones públicas, obviamente, hay que ampliar este escudo social y pensamos que, al igual que puede ocurrir con los servicios sociales que no se prestan ahora o que no se hacen, puede implicar que después se disparen las necesidades de atención. Creo que no estoy diciendo nada que cualquier persona podamos pensar. Y, además, sabemos que en el marco general del tema de una crisis sanitaria o una crisis social o una crisis económica, las mujeres casi siempre son las más afectadas y las que se encuentran en mayores situaciones de precariedad —el tema de la pobreza, las familias laboralmente más precarizados, las dificultades de abordar muchas veces las situaciones de interseccionalidad que relacionen los problemas de la pobreza con la violencia machista o con la violencia de género y la falta y la debilidad de algunas políticas públicas para ofrecer situaciones de protección—. Es obvio que la crisis no la tienen que pagar los mismos de siempre; ustedes han expresado y han explicado ya en su intervención anterior la campaña de difusión que han lanzado de "No estás sola", activando los recursos de difusión y publicidad para que las mujeres se sientan más protegidas, al menos en lo que pueden escuchar de los recursos de difusión, en los medios de comunicación. Pero la pregunta es si, además de esta campaña de "No estás sola", que nos gustaría que nos diera más datos

de qué tipo de repercusión está teniendo en el tema de las atenciones telefónicas, si se ha incrementado o no o en qué situación se encuentra, pues obviamente la Ley de Prevención y Protección de la Violencia contra la Mujer establece que, además de los recursos habitacionales que usted ya ha dicho que están a disposición los tres que hay, que quedan plazas, tiene que haber prestaciones económicas suficientes para que se pueda dar salida a situaciones en las que las mujeres tengan que utilizar para salir de las situaciones de violencia, como podrían ser las ayudas de urgencia o el Ingreso Aragonés de Inserción, como establece la misma Ley de Prevención y Protección de la Violencia contra la Mujer. Y sabemos que hay un déficit en cuanto a este tipo de accesibilidad a estas prestaciones económicas. Por tanto, simplemente la pregunta va en relación a ver qué otros mecanismos están estableciendo con respecto a ello. Gracias.

**Sra. Ortiz Álvarez:** No, un poco también en la medida en que ha planteado la señora Bella y que en las reuniones virtuales ya lo puse de manifiesto, la preocupación por parte del grupo Socialista en cuanto a ese descenso de más del 50% en cuanto a las llamadas por parte de las mujeres que son víctimas de violencia de género. A la vista de la campaña de "No te calles, ayúdale", un poco también a ver si desde la puesta en marcha de esa campaña ha tenido algunos efectos y cómo se está haciendo el seguimiento, cómo se ha reforzado. Un poco que la señora Antoñanzas nos explique cómo se ha llevado a cabo este seguimiento de cara a las mujeres víctimas de violencia de género, también, por supuesto, a los hijos, que son también los afectados por estas situaciones. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias. Señora Antoñanzas, tiene la palabra.

**Sra. Antoñanzas García:** Bueno, muchas gracias, muchas gracias a la señora Ortiz y a la señora Bella por su pregunta. Les intento resumir un poco los datos de Igualdad, porque la verdad es que esta situación excepcional nos está obligando a adaptarnos en el trabajo que tenemos yo creo que en todas las Áreas y en todos los Servicios a una velocidad importante. Sabemos que la violencia de género, además, sigue estando presente; que muchos de los efectos colaterales del virus los estamos viviendo, como usted decía, señora Bella, otros van a surgir cuando finalice esta situación de confinamiento.

Desde el inicio de esta crisis del COVID, hemos sido conscientes de este serio problema, conscientes de lo que esta situación podía acarrear de más riesgo y más peligro, y hemos mantenido como servicio esencial la atención a mujeres víctimas de violencia de género. La Casa de la Mujer ha permanecido abierta, está abierta, manteniéndose tanto la atención presencial con cita previa por las cautelas que hay que tener por el virus, como la atención telefónica mañana y tarde, atendida por psicólogas, trabajadoras sociales y educadoras, igual que otros recursos en este sentido. No obstante, sí que es verdad; como ustedes dicen, observamos durante los primeros días de confinamiento que las llamadas se redujeron, por eso lanzamos la campaña "No estás sola", que va dirigida a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijas e hijos, recordando sobre todo que el Servicio continuaba trabajando para ellas y que podían dirigirse a nosotras. Y la campaña tenía un segundo mensaje, también muy importante, y era "No te calles, ayúdale", que buscaba sobre todo la implicación de la ciudadanía en caso de que se observaran situaciones de maltrato o se intuyeran. Efectivamente, las llamadas han bajado en las primeras semanas en el Servicio de Igualdad, pero también en otros Servicios con los que mantenemos comunicación de otras ciudades; la Policía también vio reducidas estas llamadas y los Juzgados de violencia de género, también.

No obstante, después del refuerzo de esta campaña, que fue en la tercera semana, creo, hemos analizado los datos. Quiero enseñarles un poco una gráfica un poco casera, pero creo que es bastante clara de cómo empieza a cómo está ahora la atención telefónica. Presencial no ha habido ninguna, ¿vale? Hay un incremento casi del 400%. Les puedo indicar también que, en comparación con 2019, las semanas de confinamiento que van del 15 de marzo al 20 de abril han llegado al Servicio prácticamente el mismo número de casos al programa de atención integral a la violencia de género; un poquito menos este año, pero prácticamente se han equilibrado. También desde el Servicio de Igualdad lo que hacemos es realizar un seguimiento telefónico, como ya les he comentado antes, para comprobar la situación en la que se encuentran las mujeres atendidas desde nuestros equipos. Se han realizado más de 550 llamadas, y más de la mitad de ellas han requerido una coordinación con otros Servicios; hablamos de servicios sociales, de recursos de empleo, sanitarios... Principalmente se detectaron dificultades, les voy a comentar: necesidad de gestiones económicas, prestaciones económicas y también pues estados de ansiedad o nerviosismo, que, lógicamente, se han prestado con atención psicológica.

Y respecto a los recursos habitacionales, como usted bien ha dicho, pues es un servicio esencial y disponemos y controlamos diariamente los recursos de los que disponemos tanto en Casa de Acogida, en la que controlamos también, muy bien, sobre todo la seguridad tanto de los trabajadores como de las personas que allí están; pisos tutelados y pisos de alquiler. De la campaña no le puedo dar muchos datos, porque realmente la campaña ha sido en redes sociales, en la que se están difundiendo nuestros mensajes "No estás sola" y "Ayúdale" sobre todo, pero sí que es verdad que la gráfica dice que ha tenido calado a la vista del resultado de las llamadas que hemos tenido. Muchas gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias. Señora Bella... Perfecto. Señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, brevemente para agradecer los datos que nos ha dado la señora Antoñanzas y también en nombre del Grupo Municipal Socialista pues reconocer la labor y el agradecimiento también para las trabajadoras y trabajadores que están llevando a cabo este servicio. Nada más.

**5.3.3.-** Presentada por D<sup>a</sup>. Luisa Broto Bernués, Concejala del Grupo Municipal ZeC.

**¿Cuáles han sido el número, conceptos de las Ayudas de Urgente Necesidad no destinadas a alimentación que se han tramitado desde los Centros Municipales de Servicios sociales desde el pasado 14 de marzo?. (C-1104/20)**

**Sra. Broto Bernués:** Sí, muy brevemente, señor Lorén, porque espero su respuesta, que seguro que será clara. Lo primero, decirle que todavía desde este grupo municipal estamos pendientes de respuestas de preguntas escritas desde enero. Lo dije en Junta de Portavoces porque ya saben que sustituyó a mí portavoz cuando es necesario y lo lancé allí. Segundo, ustedes están planteando, lo dicho antes, señor Lorén, datos incontestables con relación a las ayudas de urgente necesidad en la ciudad de Zaragoza. El otro día, el señor Azcón en el Pleno dijo que no se había dejado de tramitar ni una sola ayuda de urgente necesidad. Bueno, yo quiero decirle aquí, señor Lorén, que esto no es una verdad al 100% o en algún caso será una media verdad, porque lo que ustedes no dicen a la mayoría de la población, que a lo mejor está fuera de lo que son los ámbitos de un centro o una casa o un área como la de Acción Social, es que ustedes no están tramitando más que ayudas de alimentación.

Por eso le planteo la pregunta, y además porque tenemos constancia de que se han dado órdenes de que esto no se haga, solamente estrictamente alimentación, dejando fuera todo lo que estaba relacionado con suministros, con farmacia, con equipamientos... ¿Qué pasa cuando a alguien se le rompe un frigorífico, una lavadora en esta situación?

Y, por último, antes de que me responda, están ustedes en una perspectiva igual que en el Ingreso Aragonés de Inserción. No me resisto a decirlo, señor Lorén, usted no tiene buena coordinación con sus técnicos. El día 8 de abril se habilitó una circular para tramitar Ingreso Aragonés de Inserción, no renovación, nueva tramitación a través de coordinación con el Gobierno de Aragón. Y ya se lo dije en conversación pública, hay ayuntamientos de las comarcas que están llevando a cabo esta prestación. Por favor, respóndanos. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Broto. En primer lugar, la tramitación del IAI de las comarcas a la ciudad de Zaragoza no solamente es una falta de... es como sumar peras y manzanas, y a todos nos explicaron que las manzanas y las peras no se pueden sumar juntas. Tienen tratamientos diferenciados, son conceptos diferenciados y ¿por qué no ha nombrado usted a la ciudad de Barcelona, donde me consta que tienen políticos afines de usted o porque no me nombra a otras ciudades como Valencia, donde también me consta que alguna influencia tendrá? Y es a las ciudades a las que tenemos que parecernos. Mire, que desde enero no se le haya contestado una pregunta, cuestión que dudo y que revisaremos, pero no tiene por qué ser objeto de queja por su parte, y le voy a mencionar por qué: porque, sin ser periodo de emergencia, en la pasada Corporación, este concejal le pidió a usted y a su alcalde por escrito durante dos años una documentación que nunca llegó, que todavía la estoy esperando. Y siempre le he dicho lo mismo: superaré los plazos que estableció Zaragoza en Común en aquella fecha sin ninguna duda.

Respecto a las ayudas de urgencia, la organización de la atención de los centros se limita a la gestión de las ayudas de urgencia de alimentación por considerarse la necesidad básica de las cubiertas a través de la

prestación y porque otros conceptos no es posible su trámite por diferentes razones, y no son posibles en Zaragoza ni en Valencia ni en Sevilla ni en Barakaldo. En aquellos conceptos como los relativos a vivienda, alquileres e hipotecas, se han decretado la moratoria de desahucios, por lo que el carácter de urgencia se ha atenuado. Los cortes de suministros de energía, gas y electricidad también han sido prohibidos en esta situación.

Pero mire, es que no me quiero dejar lo más importante, y lo más importante es lo que les he dicho antes y que se lo voy a estar repitiendo durante varios días: la demora en la atención a través del 900 es inmediata o excepcional en tres días. Luego le pasaré una copia de sus declaraciones en la Corporación pasada, donde reconocía que el retraso en Delicias-1 era de 17 días y que usted había mejorado de 19 a 13 días en el resto de los servicios. Pero es que el Ayuntamiento ha concedido más ayudas por un concepto en un mes que cualquier mes de los 10 últimos años por todos los conceptos. El importe nunca había superado el millón; entre el 16 de marzo y el 15 de abril, se ha superado el 1.183.000 euros. El Ayuntamiento ha ayudado a más familias en un mes que en cualquier mes en los últimos 10 años sumando todos los conceptos. Nunca se habían superado las 4.000 familias; del 16 de marzo al 15 de abril, 4.800 familias. Pero ¿cuál es el bloqueo? Nunca se había tramitado con tanta rapidez, inmediata o en tres días, cuando usted tardaba 19, y bajar a 17 le pareció un absoluto éxito. Mire, usted tampoco quiere respuestas, usted quiere escucharse a sí misma. Gracias.

**Sra. Broto Bernués:** No, señor Lorén, yo hago mi labor de oposición. Que usted no quiera responder preguntas que se le han hecho en el mes de enero es su problema; usted verá cómo hace su labor de gobierno. Segundo, si da los datos, los tiene que dar bien. Dos días de resolución de las ayudas de alimentación. Evidentemente, en otros trámites, más tiempo. Pero, cuando habla de datos incontestables y no hablaba de ayudas de alimentación, no ha respondido, señor Lorén, no ha respondido, porque ustedes dicen —y se lo digo, datos incuestionables, del Área de Derechos Sociales, aquí lo tiene—. Resulta que en marzo de 2019 se tramitaron 3.394 ayudas por un importe de 947.239 euros y no había emergencia, no había pandemia. Es decir, el Ayuntamiento de Zaragoza supera el millón, sí, pero ¿sabe cuál es el incremento? 52.000 euros. Datos incontestables, señor Lorén, datos incontestables. Si usted se quiere remitir a la herencia, a lanzar balones fuera, a hablar de las otras administraciones... estoy hablando de su competencia. Usted ahora mismo está haciendo una dejación de funciones y sí, hay una orden en su Servicio, que usted no conoce o no quiere decir, por la cual se tramita el IAI. Me da igual lo que hagan otras ciudades, usted tiene un compromiso. La Consejera Broto, del Gobierno de Aragón, ha tenido coordinación con ustedes para intentar llevar a cabo esto. Esta semana o la que viene tendrá usted que reconocer que se está tramitando el IAI, con lo cual, sus palabras quedarán en el vacío, pero vamos, lo que le estoy diciendo es que a fecha de hoy hay personas que, además de alimentación, tienen que pagar gastos de farmacia, tienen que pagar equipamientos, mobiliario, y eso, como le he comentado antes, será un boomerang que saldrá y saltará en los centros municipales porque ¿qué va a hacer una familia de recursos escasos cuando tenga cuatro o cinco recibos de alquiler o cuatro o cinco recibos de suministro eléctrico o de gas impagados? Porque ahora me hablará usted del tema del marco normativo; el marco normativo es para todos, pero es que el Gobierno de Aragón, que usted lo ha citado, el 25 de marzo dice que levantan la suspensión de los procedimientos administrativos que vengán definidos en la situación estrechamente vinculada a la gestión de la situación de la crisis sanitaria producida por el COVID. Señor Lorén, usted ha empezado esta comparecencia hablando del marco normativo. Yo digo el marco normativo. Respetable, yo lo respeto, esté teletrabajando, esté en el sitio que yo tengo de confinamiento, señor Lorén, que quede claro, o esté presencialmente. La cuestión es que usted ahora mismo en su labor de gobierno tiene que asumir que, efectivamente, el IAI es una prestación básica y se puede tramitar; y dos, que las ayudas de urgencia no pueden ser solo de alimentación. Dentro de dos meses, tres meses, seguramente habrá un desbordamiento y además lo sabe y lo conoce. En el 2008, los Servicios Sociales casi tuvieron una ruptura. Por eso... Termina ya, que es que todos se han pasado del tiempo. Permítame simplemente... Termina ya, señor Lorén. Esta situación es tan grave y tan importante que los profesionales de los equipos que ya están poniéndoselo a usted encima de la mesa o a sus jefaturas van a tener un desbordamiento. Si ha sido capaz de gestionar determinadas cuestiones, haga esa apertura y, por favor, tramite ayudas, que no hay ninguna coerción a que usted lo haga. Señor Lorén, el IAI se tramita en comarcas, las comarcas forman parte de Aragón; Zaragoza es el 50% de la Comunidad Autónoma, ¿cómo no va a tramitar el IAI, señor Lorén?

**Sr. Presidente:** Señora Broto, yo no he mencionado dónde pasa usted el confinamiento, pero ya le aseguro que, cuando se saturen los servicios sociales, yo estaré aquí en Zaragoza y no estaré en el pueblo.

Cuando se saturan los servicios sociales, que sin ninguna duda para enfrentarnos a esta pandemia y esta situación de emergencia tendremos que estar, yo, como concejal del ayuntamiento de Zaragoza, no me iré al pueblo, estaré aquí, al frente de mi responsabilidad, que creo que...

**Sra. Broto Bernués:** Por alusiones, Sr. Lorén.

**Sr. Presidente** (continúa): No se preocupe, que va a tener todas las alusiones que usted quiera. Le estaba diciendo, las cifras que yo le he dado — no ese panfletillo que usted me enseña, las cifras que yo le he dado— es una intervención suya con sus declaraciones. No solo se han mejorado las cifras, y mire, es que le voy a volver a contestar lo que es así. El ayuntamiento ha concedido más ayudas por un concepto en un mes que cualquier último mes de los últimos 10 años por todos los conceptos, señora Broto, por todos los conceptos. Se ha ayudado a más familias en un mes que en cualquier mes en los últimos 10 años, entre los cuales usted era la responsable durante cuatro años. Y esos datos, que son incuestionables, nos tienen que llevar a sentirnos orgullosos de los funcionarios y responsables que lo han realizado, que no soy yo, son los trabajadores sociales de este Ayuntamiento, que se merecen la más absoluta enhorabuena. Y que se ponga en tela de juicio su trabajo es muy lamentable. Tiene tiempo por alusiones, señora Broto.

**Sra. Broto Bernués:** 52.000 euros, diferencia de las ayudas de urgencia. Y en cuanto a mi situación, usted ha empezado la comparecencia hablando del marco normativo y la declaración del estado de alarma, y queda perfectamente claro y meridiano que a mí me exige estar en el lugar donde yo estoy cuando se declara el estado de alarma, señor Lorén. Por lo tanto... Lo digo porque si esas alusiones van a ser para ustedes como un parapeto, evidentemente, eso quiere decir que usted no tiene argumentos necesarios para poder rebatir. No, no, es que ha empezado felicitándome por el teletrabajo y por la labor de oposición, mire, sí, se lo reconozco, porque he estado allí y porque precisamente esta situación nos ha permitido saber que muchos profesionales han podido teletrabajar incluso disponiendo de sus medios personales porque el Ayuntamiento no se los ha podido dar, todo mi respeto a esas personas. Yo he hecho lo mismo y, evidentemente, mi implicación no difiere porque viva aquí, a 10 minutos, o a 35 minutos, señor Lorén. Le pediría que dentro del estilo y la elegancia que yo intento mantener con usted y he hecho en todas las propuestas que he llevado a cabo durante este tiempo de 30 a 40 días, usted se detenga en esa línea. No obstante, no tengo ningún problema porque soy muy coherente y, efectivamente, he hecho mi trabajo, señor Lorén.

**Sr. Presidente:** Señora Broto, su confinamiento lo ha sacado usted y solo le he respondido que mi opinión y lo que pienso me lo voy a callar. Y usted no me tiene que dar explicaciones a mí de su confinamiento, se la tendrá que dar a sus electores, se la tendrá que dar a aquellas personas que han confiado en usted. Yo no soy quién para juzgar el Real Decreto, que lo tengo perfectamente claro, y no digo que, porque no lo diga, no tengo mi opinión, pero no soy quién. Y le vuelvo a decir, si usted habla de su confinamiento, que es usted la que hablado, por supuesto que hablaremos todos. Si usted un día me pregunta mi opinión, también se la daré sin ninguna duda. Gracias.

**5.3.4.-** Presentada por D<sup>a</sup>. Luisa Broto Bernués, Concejala del Grupo Municipal ZeC.

**¿Cuáles son las previsiones para la atención y proporción de alternativas habitacionales para las personas sin hogar que actualmente ocupan tanto el Centro de Acogida de Inserción de Personas Sin Hogar como del Pabellón de Tenerías? (C-1105/20)**

**Sra. Broto Bernués:** Sí. No me resisto a decirle, señor Lorén, que vuelvo a decir, en una comparativa los datos son del Área de Derechos Sociales, 52.000 euros más, pero sin tramitar ningún otro concepto que no sea alimentación. Eso es lo que le importa a los electores y a las personas que van a sufrir la crisis tremenda que vamos a padecer después de esta crisis sanitaria.

Con relación a las personas sin hogar, evidentemente, tenemos una situación en la que ustedes han llevado a cabo un operativo y le digo lo mismo que le he dicho la señora Espinosa: cuando las cosas están bien, yo no tengo ningún problema en reconocerlo y, efectivamente, fue ágil y rápido. La pregunta es, ayer mismo nos hemos enterado por los medios de comunicación, señor Lorén, es algo que, si recuerda en otras comisiones, cuando yo era responsable, ustedes decían al Gobierno que eso era la falta de transparencia y

utilización. Bueno, yo me reservo la opinión, pero, evidentemente, no tenemos esa información como leal oposición y nos alegramos de que ustedes estén planteándose otros dispositivos. También sabemos que el tercer espacio, como ustedes les llamaban, parece ser que no se va a poner adelante.

Pero la pregunta va más allá. La cuestión es, y le voy a hacer propuestas, porque sigo en la línea de ser propositiva, ¿qué van a hacer ustedes con esas 100 personas que actualmente están en el albergue? ¿Qué van a hacer con esas personas —u 80— que están en el pabellón de Tenerías? ¿Qué van a hacer con esas personas que ahora, producto de la emergencia, han tenido la posibilidad —porque hay una orden y una normativa que hay que cumplir— de poder estar alojadas en un pabellón cuando menos, en lo que es el tema de residencia? ¿Qué es lo que va a ocurrir? Porque sabemos que las personas que han accedido a esta nueva crisis, seguramente, como ocurrió en 2008, nuevos perfiles que van a acudir a los centros van a tener problemas de vivienda. Y perder la vivienda sabemos que es el primer eslabón para entrar en la situación de sinhogarismo. ¿Cuáles son las medidas, señor Lorén, que usted va a proveer para el plan del día después dentro de 15, 20 días, un mes, dos meses? Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Broto. Es verdad que la pregunta nos preocupa, y nos preocupa muchísimo. Y no le contestaré con la pregunta que hicieron ustedes los cuatro años anteriores, porque es verdad que el censo de las personas sin hogar en Zaragoza era de 130; era un censo de la Cruz Roja sobre el cual nos basamos para establecer que deberíamos tener la obligación de dar un segundo centro de acogida, como fue la puesta en funcionamiento del CDM Tenerías. Y es cierto que, ante la posibilidad del confinamiento, las personas que están ahí tienen garantizada su salud, porque no han salido y han establecido la cuarentena, nos encontrábamos en una situación que, aún disponiendo de plazas, porque estábamos hablando de una ocupación en torno al 80%, aun disponiendo de plazas, no podíamos incorporar gente que no tuviésemos garantías sanitarias de que estaban sanos y no tenían el virus. Por eso, en esa línea nos planteamos la posibilidad del tercer espacio, que pedimos apoyo a la UME, Diputación Provincial y Gobierno de Aragón. Es cierto que las soluciones que nos planteaban todos ellos eran soluciones que no se adecuaban a la situación de Zaragoza ni tenían la rapidez ni la agilidad ni la calidad que esperábamos de ellas. Por tanto, cuando llegaron los primeros test, los dispositivos de emergencia, lo que le planteamos al alcalde es que pudiésemos disponer desde el Área de entre 30 y 50 dispositivos, porque eso nos permitiría la ampliación de las plazas. El Alcalde nos permitió esa posibilidad y durante estos últimos 10 días se ha estado incorporando personal nuevo a los centros, al albergue-1 y albergue-2 y al Refugio también como entidad colaboradora. Eso nos dio lugar a pensar que ya ese tercer espacio lo habíamos podido resolver. Ayer, el Gobierno de Aragón sacaba una medida que suponía la no posibilidad de utilización precisamente de estos tests urgentes. Nos hemos puesto en contacto con Salud Pública para que nos den una alternativa para que nos establezca un protocolo y entendemos que el Gobierno de Aragón, sin ninguna duda, establecerá un protocolo para que podamos seguir ampliando nuestras instalaciones, que no están llenas al 100%, pero con unos tests rápidos muy poco costosos y que nos garanticen que las personas que entran en los centros no están infectadas podemos ampliarlos.

Pero la siguiente preocupación, sobre la que llevamos trabajando con la Coordinadora de Sinhogar, a la que le planteamos todas las medidas que hemos adoptado —cuando se planteó el albergue-2 también fueron partícipes de esas medidas y colaboramos con ellos, hemos tenido ya alguna videoconferencia, donde les trasladamos nuestras inquietudes y recogiendo las suyas—, en lo que se está trabajando precisamente es en potenciar esa red. Nosotros, señora Broto, creemos en el tercer sector de Zaragoza, y creemos que precisamente los cauces de la inserción tienen que venir apoyando sus estructuras. Lo hemos hecho en el periodo de pandemia apoyando al Banco de Alimentos para que no cerrase, apoyando a todos los comedores sociales para que pudiesen tener material y seguiremos apoyando esa línea. Entendemos que, además, ese tercer espacio tiene que venir diluido con distintas soluciones; tiene que venir con viviendas sociales, con viviendas colaborativas, tienen que venir con el apoyo de las entidades y, sobre todo, tenemos que escucharlas. La solución para el día siguiente en el ámbito de las personas sin hogar, desde nuestro punto de vista, vendrá con fortalecer aquellas medidas que aquellos que son profesionales, que están en la calle y que nos han demostrado su trabajo, nos propongan. Gracias.

**Sra. Broto Bernués:** Sí, haciendo un poco recuento del pasado, le he leído una entrevista que decía: *"No podemos obligar a las personas que no quieren acudir a los centros"*. ¿Se lo recuerdo? Le hago un guiño a la señora Campillo, que seguro que nos estará oyendo. Pero vamos, sigo en mi línea de propuesta de alternativas, señor Lorén. Evidentemente, habría que plantear que estas personas puedan acudir directamente

a los centros municipales a tramitar prestaciones, estén o no estén empadronados. Dos: permitir la ayuda de tramitación para alquileres habitacionales. Usted y yo sabemos que esa es la alternativa, sí, señor Lorén, sí, es que hay que conceder una vivienda, hay que conseguir un alojamiento digno, porque les hemos planteado que no pueden estar en esa situación; luego, como ayuntamiento responsable, que además tenemos creo que el 20% de remanente de tesorería, o sea, en torno a 6'2 millones, para Acción Social plantearles que salgan de esa situación. Se puede hacer el trabajo. Reforzar programas como Housing First, se le olvida siempre el Housing First, señor Lorén, es un programa que lo que dice que lo primero es una vivienda, exitoso en la ciudad de Zaragoza; un 100% de éxito. Mantenimiento del programa "Alegra tu vivienda"; usted lo conoce, pero ustedes ahora no lo quieren llevar adelante. Mantenimiento, no se puede construir vivienda, hagamos fácil que las personas propietarias puedan poner a disposición sus viviendas. Y, por supuesto, potenciar la red. Usted cree en la red social y yo también, pero en toda, señor Lorén, en toda, entonces usted tiene un instrumento maravilloso, que es el Foro de Personas Sin Hogar, que ya está trabajando y ha trabajado. Por favor, convóquelo; virtualmente, no se preocupe, esté cada uno donde esté, pero hágales partícipes y dígales qué quieren hacer con esas 150, 180, 200 personas, porque tenemos a bastantes, en torno a 30, que no querrán acudir, pero díganos, porque esas personas son ciudadanos de Zaragoza y tienen derecho a una alternativa habitacional. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora Broto, no me escucha, no me quiere escuchar o viene ya con el discurso preparado. Mire, lo que vamos a hacer no es lo que dice Zaragoza en Común, que es la única Corporación, 2015-2019, en la que no se construyó ni una sola vivienda, ni social ni no social, es que no se construyó ni una sola vivienda por parte del Ayuntamiento. Seguro que nosotros no hacemos esa política, pero es que buscar... Bueno, y el programa "Alegra tu vivienda", con lo que he dicho yo desde esta bancada, no voy a seguir por ese camino, ampliándole la información de lo que opino y de la estafa que supuso para los zaragozanos. Entonces, como esa opinión ya la conoce, no voy a reincidir en ella. Pero le he dicho las medidas, pero, sobre todo, le he dicho que van a ser de la mano de las entidades profesionales, de aquellas que están especializadas y de aquellas con las que hemos pasado el periodo de alarma y la pandemia, que sí que estaban radicadas en Zaragoza. Gracias.

**5.3.5.-** Presentada por D<sup>a</sup>. Luisa Broto Bernués, Concejala del Grupo Municipal ZeC.

**En relación a la línea 900, para que el Sr. Consejero informe de cuáles han sido el número, las tipologías de demandas y hacia qué dispositivos se han derivado las llamadas recibidas. (C-1106/20)**

**Sra. Broto Bernués:** Sí. No me resisto, como tengo una pregunta encadenada, los foros de participación, señor Lorén, ¿sabe lo que pasa? Que es un espacio de apertura democrática.

**Sr. Presidente:** Perdona, ¿le parece que unamos la 5.3.5 con la 5.3.9? Tengo una nota aquí, no sé si equivale, si les parece a ustedes...

**Sra. Broto Bernués:** Yo, como soy la proponente y ya había empezado, yo por mí no, si no le importa.

**Sr. Presidente:** No, bueno, pues tiene usted la potestad de elegir.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Por nuestra parte tampoco, gracias.

**Sra. Broto Bernués:** Gracias.

**Sr. Presidente:** Pues, señora Broto, sí.

**Sra. Broto Bernués:** Sí, gracias, no se preocupe, señor Lorén. No me resisto porque, evidentemente, las entidades están ahí, llevan años trabajando, señor Lorén, estén donde estén, pero el foro de participación es un instrumento que permite eso, la participación, y es un instrumento de agrandamiento democrático, entre otras cosas porque pueden participar las personas que están en esa situación de sinhogarismo, ahí se lo dejo.

En cuanto a la línea 900, esta pregunta era anteriormente la que se quería unir, pero yo había hecho que no, pero ya veo que usted la quería unir sí o sí. Yo lo que le planteo, señor Lorén, es que nosotros, desde Zaragoza en Común, ya le dijimos desde la primera semana que había quejas, aparte de que usted hiciera

esta... cómo llamarlo... esta puesta en escena de la llamada desde su despacho a la línea, bueno, pues perfecto, usted lo hizo, pero a nosotros nos llegan las quejas y no porque estemos llamando todos los días, sino porque son quejas de usuarios y usuarias, entidades y personas que han intentado contactar con la misma y no lo han podido hacer. Nosotros lo que estamos planteándole, señor Lorén, es que los centros municipales tienen de media unas citas en torno a 18.000 personas. Sabe, porque le hemos planteado por activa y por pasiva y creo que mis compañeros al principio lo han estado planteando, que somos contrarios a que los centros municipales estén actualmente si la capacidad de trabajo, porque les permite trabajar no presencialmente acudiendo las personas usuarias, sino haciendo su trabajo, ya que no hay dispositivos suficientes para hacerlo desde sus domicilios. Pero me centraré.

¿Nos parece correcta una línea 900? Claro, nos parece correcta cuando haya una situación, digamos, de cotidianidad y de normalidad, cuando se pueden hacer citas programadas. Por cierto, señor Lorén, le vuelvo a repetir, las citas y las resoluciones eran de dos días para resoluciones de ayudas de urgencia y eso está constatado y me remito a los hechos, y luego le diré que, cuando usted habla, por ejemplo, del centro de Delicias, pues constatado también que la línea 900, el día 13 estaba respondiendo a las cuestiones que se le habían llevado desde la línea 900 el día 3, es decir, con 10 días de demora. ¿Por qué? Porque esta línea 900 es realmente un filtro, los profesionales que están allí están derivando, no pueden hacer tramitación de demandas, lo que tienen que hacer es encauzar y derivar y, por lo tanto, vuelvo a decirle que ese cribado público previo debería ser hecho, efectivamente, desde lo público, y es la cuestión que no entendemos. Le he puesto antes el ejemplo de la Oficina Técnica del Mayor, yo creo que lo tiene ahí mismo; los profesionales de la Oficina se han dedicado ellos, a través de sus perfiles profesionales, a llamar a todas las personas. No entendemos por qué esto no se puede llevar a cabo. Volvemos a decir. Sabemos que se presentaron los contratos, en torno a 8.000; 9.000 después, que finalizaba ahora. Evidentemente, la empresa tiene experiencia, pero la línea 900 no puede sustituir lo que es la información y derivación de los casos, como dice la Ley de Servicios Sociales de Aragón, que dice que la primera atención, información y valoración corresponde a los servicios sociales públicos. Por lo tanto, señor Lorén, ya le respondo: si a la línea 900 en una situación normalizada donde incluso se pueda ampliar el horario y se pueda hacer a través de cita web, pero, evidentemente, primero, hay personas que se quedan fuera por la brecha digital; segundo, hay muchísimas personas que se ha hecho de filtro con esta línea y no les han llegado las respuestas o les han llegado con tardanza. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora Broto, de verdad, usted forma parte del pasado. La línea 900 ha venido para quedarse, y la línea 900 la tendría que haber instaurado usted cuando llegó, eso tendría que haber hecho en la Corporación pasada, porque la línea 900 ha demostrado, primero, que se canaliza mejor, que da mejor servicio, que se atiende a más personas y que además se hace antes. O sea, todo, mejora todos los parámetros. ¿Y qué le molesta a usted? Que usted no pudo hacerla. No sustituye a nadie, señora Bella, le agradezco que no me interrumpa, no sustituye a nadie porque tengo la tendencia además de contestar a todo el mundo. No sustituye a nadie, lo que hace es una selección previa, y le hace con profesionales, con unos profesionales de teleasistencia, porque si hay algo admirable en esta línea, a diferencia de otras ciudades gobernadas por otros partidos políticos, es que esto no es un call-center que se atiende desde no sé qué punto; está respondiéndose por parte de profesionales de teleasistencia que conocen perfectamente y que, como colaboran también con el Gobierno de Aragón, saben dónde deben derivar las llamadas.

Mire, los resultados son tan evidentes, el trabajo ha sido tan exagerado y... Es que no sé qué contestarle, es que ni siquiera sé si usted quiere algún tipo de respuesta. Bueno, le voy a repetir los datos Demora en la atención a través del 900: inmediata y, excepcionalmente, tres días. Entre 2015 y 2019, entre 13 y 19 días; en Delicias, 17. El ayuntamiento ha concedido más ayudas por un concepto en un mes que cualquier mes de los últimos 10 años por todos los conceptos. El importe nunca había superado el millón; del día 16 de marzo al 15 de abril, 1.183.000 euros. El ayuntamiento ha ayudado a más familias en un mes que en cualquier mes de los últimos 10 años. Nunca se había superado el nivel de 4000 familias ayudadas por todos los conceptos en el Ayuntamiento de Zaragoza; entre el 16 de marzo y el 15 de abril, período de la alarma, 4850. Nunca se había tramitado con tanta rapidez, inmediato o tres días, que es la situación actual. Usted no quiere datos, usted ni siquiera quiere reconocer el trabajo que se está realizando. Usted no sé qué quiere, si quiere que nos quedemos en el pasado, no, señora Broto, ya tuvimos bastante con los cuatro años de Corporación pasada. Muchas gracias.



**Sra. Broto Bernués:** Señor Lorén, solamente decirle que los datos se los pediré por escrito, porque usted da datos, como el señor alcalde, que le he dicho que en el Pleno municipal dijo que no se había dejado de tramitar ninguna ayuda de urgencia. Le digo que en el mismo periodo, en el año 2019, se tramitaban 950.000 €, es decir, lo que ustedes han tramitado son 52.000 euros más solamente. Tenga en cuenta este dato.

Y, por otro lado, cuando habla de la línea 900, no mezcle con lo que son lapsos de espera de situaciones normales. Claro, nunca se había producido una pandemia en la ciudad de Zaragoza, nunca, y efectivamente, no es el pasado, nuestros actos son los que nos retratarán, señor Lorén, nuestros actos son los que nos retratarán. Entonces, le vuelvo a decir: constatado, en Delicias, que pone usted de ejemplo, solicitud en la línea 900 el día 3 y le responde el profesional el día 13, 10 días; lo que no quiere decir que esté criticando esta situación, lo pongo encima de la mesa, señor Lorén. Si en una situación de emergencia sanitaria como esta tenemos a 160 profesionales en casa y todo tiene que pasar por un cuello de botella que es una línea 900, que muchas personas no saben ni siquiera cómo tienen que llamar o con quién tienen que hablar o con quién tienen que contactar, hay que tener simplemente la humildad de reconocer que quizás, quizás, esa línea venga para quedarse, pero en la pandemia usted tenía que haber puesto los recursos que tiene de profesionales formados. Gracias.

**Sr. Presidente:** Perdona, señora Broto, ni falte de respeto a las personas diciéndoles que no saben llamar a la línea 900 y escúchese sus declaraciones. Vuelvo a decir, 13 días con respecto a 17 son cuatro días de mejora. Esto quiere decir que en los 15 centros municipales que... Usted había disminuido tres días... No, en circunstancias normales, es que en circunstancias de pandemia no me quería imaginar la situación que usted dejaría. Señora Broto, de verdad, le agradecemos mucho el esfuerzo en la Corporación pasada por todo lo que nos dejó, muy amable.

5.3.6.- Presentada por D<sup>a</sup>. Luisa Broto Bernués, Concejala del Grupo Municipal ZeC.

**En relación la plataforma *Vamos Zaragoza*, para que el Sr. Consejero informe sobre el número, criterios de concesión y mecanismos establecidos para la concesión de estas ayudas, tanto en el caso de la comida como de los criterios de concesión de estas ayudas. (C-1107/20)**

*(Punto ya tratado conjuntamente en el punto 5.2.3)*

5.3.7.- Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Qué pautas y medidas de protección para trabajadores/as y usuarios/as está preparando el Gobierno del Ayuntamiento para la reanudación del Servicio de Bibliotecas Municipales, en previsión de los requisitos necesarios con vistas a la salida escalada del confinamiento por COVID-19 y dado que se trata de centros de referencia social, cultural y de ayuda a la formación y acceso informático fundamentales en distritos y barrios, incluidos los barrios rurales?. (C-1120/20)**

**Sr. Presidente:** Señora Broto, tiene la palabra. Ah, señora Ortiz, perdón. Pero si luego usted quiere hablar, no se preocupe...

**Sra. Broto Bernués:** Si quiere, le respondo la galantería que me ha dicho usted al final, señor Lorén.

**Sr. Presidente:** Cuando usted quiera, me responde, si lo hace siempre. Señora Ortiz, por favor.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Bueno, espero que esos debates se puedan mantener en otros momentos y no se interrumpa el tiempo que nos corresponde a los grupos municipales.

En esta pregunta hemos hecho la petición como se nos ha indicado reglamentariamente para que sea la señora Ayala quien la plantee, señor Lorén. Por lo tanto, creo que ya se han hecho los trámites y será la señora Ayala quien la plantee. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora Ayala, tiene la palabra, por favor. Y, señora, usted antes ha intervenido 2 minutos y medio y no lo hemos dicho nada. Quiero decir que disponga de todo el tiempo que quiera, que este presidente no se caracteriza por ser cicatero en eso al menos. Gracias.

**Sra. Ayala Sender:** Muy bien, gracias. Sí, muy buenos días a todas y todos y permítanme saludar, es mi primera intervención en la Comisión de Acción Social en la que en adelante tendré el honor de ocuparme de los asuntos de Juventud, Educación y Bibliotecas, en cooperación con nuestra portavoz, la señora Ortiz. Y, como no podía ser de otro modo, me uno al agradecimiento muy especial por el trabajo de todos los funcionarios y trabajadores y trabajadoras municipales del Área. Permítame también sumarme al homenaje a los fallecidos en esta crisis sanitaria y expresar mi abrazo de corazón a las familias de los fallecidos y animar a los enfermos y al resto de zaragozanos y zaragozanas en la seguridad de que juntos y unidos saldremos de esta pandemia. Y, finalmente, unas palabras a favor de la buena cooperación y lealtad interinstitucional que nos están pidiendo los zaragozanos desde el minuto uno de la crisis; más manos tendidas y menos reproches cicateros. Por ello valoro mucho, señor Lorén, y le agradezco el reconocimiento a la magnífica labor que nuestra anterior compañera y actual Delegada del Gobierno, la señora Alegría, que tanto ha ayudado también en esta crisis a los zaragozanos, en representación, no olvidemos, del Gobierno de Pedro Sánchez también en Zaragoza. Y me reconocerá, señor Lorén, que para pedir estos fondos complementarios que todos estamos apoyando a los presidentes Lambán y Sánchez para hacer frente a la crisis actual y, sobre todo, a las consecuencias, habrá que hacer primero los deberes y sentar las previsiones reales, elaborando un nuevo presupuesto municipal. Tiene la mano tendida en voz de nuestra portavoz, la señora Ranera, y esperamos que esta vez sea todo lo generoso y transparente que necesitan nuestros vecinos y vecinas, y en ningún caso tan mezquino como pide algún grupo. En cuanto a la pregunta, por su especificidad, la doy por formulada y le agradezco su generosidad por este tiempo que me ha dado. Muchísimas gracias.

**Sr. Presidente:** Bienvenida, señora Ayala. Muchísimas gracias por su intervención y le contestará la señora Espinosa.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Bienvenida a esta Comisión, señora Ayala. En relación a su pregunta, decirle que no sabemos cómo va a ser la vuelta; imaginamos que será escalonada o de mínimos, nosotros consideramos que la reanudación de la actividad debería ser gradual para garantizar la seguridad, pero estamos supeditados a lo que indiquen en su momento las autoridades sanitarias y administrativas, que serán quienes marquen las condiciones y medidas. Pero, aun teniendo en cuenta esta circunstancia, sí que desde el Patronato hemos trabajado en una serie de medidas que habría que tener en cuenta.

Primero, y previa apertura de las bibliotecas, realizar una desinfección y limpieza del edificio, mobiliario, equipos de trabajo y colecciones. Durante el servicio, una vez se inicie, lo más complicado va a ser la desinfección de los materiales que retornen del préstamo. En el caso de los libros, pasaría por dejarlos en cuarentena durante 14 días dentro de una bolsa de plástico de doble cierre, que se habrá de desinfectar y no tocar hasta pasados 14 días, tal y como recomienda la Biblioteca Nacional de España. La limpieza de los equipos no es tan compleja, pero deberá hacerse tras cada uno de sus usos.

Respecto a los comportamientos, siguiendo las instrucciones de la OMS y del Ministerio de Sanidad, pues lavado de manos, distancia de seguridad y normas que pueden ir desde la limitación de interacción entre trabajadores, usuarios, y entre trabajadores de usuarios, el uso de guantes y mascarillas con el fin de evitar aglomeraciones. También consideramos que se deberá limitar el acceso en la cantidad y el tiempo que las autoridades competentes estimen oportuno. Toda actividad que suponga un agrupamiento de personas como los clubs de lectura, cuentacuentos, presentaciones de libros y demás, no deberán realizarse hasta que esta situación no se normalice. En el caso del préstamo de libros, se podría ampliar el plazo de devolución y potenciar, por supuesto, los servicios virtuales. En el caso de préstamo de la prensa periódica, consideramos que debería suspenderse temporalmente, debido a su alto potencial de contagio. Como medidas preventivas, instalaremos mamparas de protección en el mostrador de los bibliotecarios, mantendremos las puertas abiertas para evitar contacto con pomos y tiradores de puertas y además así mantendremos la ventilación. También tendremos que quitar algunos puestos, es decir, mesas y sillas, en la sala de consultas, de estudios y ordenadores, para garantizar las distancias de seguridad. Además, como le decía, el uso de guantes, mascarillas e hidrogeles. Tanto trabajadores como usuarios deberán ser estrictos en el cumplimiento de estas normas que, por supuesto, estarán a la vista de todos en los puntos de servicio.

Como ve, este Gobierno está trabajando en lo que será el posCOVID en todas sus Áreas y Servicios. Ojalá que el Gobierno central, que es el que, en definitiva, ha de marcar las pautas a seguir, esté haciendo lo mismo. Por eso le insto a que, además de solicitar a este Gobierno estas pautas y medidas, por favor, que, como ve, las tenemos perfectamente trabajadas y estudiadas, lo haga también a sus compañeros de partido

del Gobierno de España, porque al fin y al cabo, como le digo, estamos supeditados a lo que ellos dictaminen a nivel general.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Espinosa. Señora Ayala, tiene la palabra.

**Sra. Ayala Sender:** Sí, muchísimas gracias, señora Espinosa. Veo que usted, digamos, lo que se está haciendo en el Ayuntamiento de Zaragoza y le agradezco la información, es aplicar ni más ni menos que las normas marco de la Biblioteca Nacional que, bueno, como filóloga, he trabajado mucho en la Biblioteca Nacional; conozco además a la directora que es una aragonesa y creo que son normas del Gobierno de Pedro Sánchez y de su ministro de Cultura y, por lo tanto, creo que estamos en plena cooperación en cuanto al Gobierno de la ciudad y el Gobierno de la nación. Sí que le quería pedir específicamente sí, además de todas estas medidas que tiene que ver con la parte, digamos, de la seguridad e higiene previas y, naturalmente, necesarias para hacer frente a lo que puedan ser las consecuencias más inmediatas de la crisis, en cambio, tenemos una segunda parte, que supongo que también estarán pensando en ello, y es de qué manera desde los centros de referencia como son las bibliotecas municipales, se puede también ayudar al día después, es decir, a todo lo que son ayudas a las actividades culturales, que como usted sabe muy bien, forman parte de nuestra preocupación específica y, por lo tanto, creo que de alguna manera, más que restringirlas, tal vez habría que abrir un periodo para nuevas ideas innovadoras, lo estamos viendo todos los días a través de las actividades de Internet pero, sobre todo, en la posibilidad de reforzar que esas actividades, en vez de restringirlas, puedan hacerse de manera telemática a través precisamente de los puntos a reforzar telemáticos de las bibliotecas. En segundo lugar, todo lo que es la ayuda a las librerías, especialmente zaragozanas, por supuesto, que como usted sabe, están haciendo un llamamiento especial y de qué manera desde el programa de Bibliotecas se podría implementar, ayudar, reforzar precisamente el acceso multiplicando la posibilidad de los fondos nuevos desde ese apoyo, desde las librerías. Simplemente por saberlo, es verdad que soy nueva y, por lo tanto, me gustaría tener esa información. Muchas gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias. ¿Alguna aclaración?

**Sra. Espinosa Gabasa:** No, sencillamente, pues decirle que, como ya le he comentado que, desde luego, una de las iniciativas que nosotros planteamos es la de potenciar los servicios virtuales para que el servicio continúe y que haya el mínimo contacto posible entre personas mientras, como le digo, se normalice la situación.

5.3.8.- Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Cuál es la situación actual de los albergues municipales de Zaragoza tras la situación de alerta sanitaria por COVID-19 y qué otras actuaciones tienen previstas para las personas sin hogar?. (C1121/20)**

**Sr. Presidente:** Señora Ortiz.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, la doy por formulada.

**Sr. Presidente:** Bueno, pues creo que le aclaraba antes cuando estábamos diciendo exactamente la situación con la que nos encontrábamos y hablábamos del tercer espacio. Si considera que quiere que le amplíe algo más, pero creo que le he relatado la evolución de los acontecimientos, cómo se ha producido y la importancia que tenían para nosotros los tests rápidos, que suponían la incorporación de todas las posibilidades de capacidad que tienen nuestras instalaciones para poder disponer de esas plazas. Ayer usted conoce que el Gobierno de Aragón, a través de Salud Pública, limitó el uso de estos tests; en el momento en que yo conocí la noticia, lo primero que hice fue ponerme en contacto con Salud Pública solicitándoles que nos den una alternativa precisamente a ese uso, porque si no, limitaría las posibilidades de nuestras infraestructuras. En este momento, entendemos que, con los tests rápidos y la analítica, que no perjudique a las personas que han mantenido el confinamiento y que, por tanto, podamos aprovechar entre el 15 y el 20% de plazas que existen en esas tres instalaciones —los dos albergues y el Refugio— serían más que suficientes para pasar el primer confinamiento. También es verdad que, aun así, estamos en contacto con distintas entidades sociales en las que estamos ya viendo alternativas de viviendas, alternativas de lugares compartidos, de espacios... Es decir,

estamos planteando otras alternativas. Sin embargo, lo que nos puede preocupar ahora —y además para lo que le pido ayuda, aunque me consta que Salud Pública nos dará una solución inmediatamente— es para los protocolos de los tests urgentes, cómo se van a realizar, para que tengamos esa capacidad en los centros de acogida del Ayuntamiento de Zaragoza. Gracias.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí. Sobre esta cuestión, yo creo que hay... Por un lado está lo que es la atención puntual y concreta en este momento, señor Lorén, y luego la otra parte será el día después y cuál es la situación en la que se van a quedar estas personas que ya están en situación de sinhogarismo y de aquellas que, lamentablemente, esperemos que lo menos posible, se puedan ver también otras familias y personas en situaciones tan vulnerables que se puedan ver en esta situación. Por lo tanto, entendemos que, obviamente, es prioritaria la atención en este momento pero se debe replantear, obviamente, cuál va a ser la política por parte del Gobierno de Zaragoza respecto a las personas sin hogar. Ha quedado patente con la ocupación del segundo albergue que, con las plazas que se ofertan desde el albergue-1 son insuficientes para acoger a las personas sin hogar que hay en la ciudad. Por lo tanto, señor Lorén, habrá que hacer una previsión y tener en cuenta esta situación para el futuro, desde luego, para tomar medidas y yo creo que con carácter urgente en la previsión. Estamos de acuerdo en que a través de Zaragoza Vivienda y de otras entidades de espacios habitacionales, obviamente se pueda disponer también de viviendas y de espacios habitacionales conformes para las personas sin hogar.

También le quiero decir. El otro día, el señor alcalde en el ayuntamiento, el señor Azcón, dejó de una forma velada, o clara, diría yo, que la UME no había colaborado con el Ayuntamiento de Zaragoza. Creo que no es cierto; otra cosa es que se hayan visto otras posibilidades antes que la que se planteaba con la UME. Y, señor Lorén, no pueden estar echando balones fuera hacia el Gobierno de Aragón, hacia el Gobierno de España ni a la Diputación de Zaragoza en esta cuestión. Tuvieron la capacidad y les tengo que reconocer de establecer el albergue-2. Y tenemos muchísimos equipamientos en este momento en la ciudad que están cerrados y que, desde luego, el ayuntamiento de una forma urgente al menos, hasta paliar con otras soluciones habitacionales, deberían de haber puesto en marcha para haber acogido a estas personas sin hogar. Puntualizar, por tanto, que yo creo que el ayuntamiento tiene la capacidad suficiente, las instalaciones y los medios para haber ampliado el número de plazas para las personas sin hogar.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Coincidirá conmigo que es lo que ha hecho el ayuntamiento, que además lo ha hecho solo. Como tuvo capacidad de previsión, lo que hizo fue pedir ayuda y yo más moderado en mis palabras no puedo ser. Lo que sí que le puedo decir es la realidad, es decir, el ayuntamiento pidió ayuda a la UME, pidió ayuda a la DPZ y pidió ayuda al Gobierno de Aragón, y es verdad que, ante el momento y la situación que cada entidad tenía, el ayuntamiento no podía esperar una respuesta que, entendía, fuera de un plazo que no era aconsejable para los zaragozanos. Y, por tanto, tomó la decisión de hacer en ocho horas ese centro. Además, con posterioridad, la Consejera Mariví Broto me confirmó, porque es cierto que la colaboración no puede ser más estrecha, a diferencia de otros momentos políticos de este Ayuntamiento con el Gobierno de Aragón, me confirmó que había disposición por su parte para cubrir determinados gastos. Inmediatamente, cuando alguien me dice que puede cubrir un gasto del Ayuntamiento de Zaragoza, le aseguro que no pierdo el tiempo en enviarle la carta con la nota. Es decir, nos pusimos a ello y le enviamos los costes del albergue-2, lo que suponía para Zaragoza y, si su contribución se produce, estaremos absolutamente encantados. No entramos en ninguna polémica. Yo creo que el comportamiento de lealtad institucional que está demostrando el Ayuntamiento de Zaragoza es absolutamente incuestionable y nos gustaría que siguiese siendo así. Muchas gracias, señora Ortiz.

**5.3.9.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Con qué personal y medios técnicos cuenta y qué protocolo de tramitación se ha seguido con las solicitudes llegadas a través de la línea 900 habilitada con motivo del COVID-19?. (C-1122/20)**

**Sr. Presidente:** Sí, señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Vale, gracias. Voy a intentar ser muy breve porque ya en distintas intervenciones se ha hablado sobre la línea 900. Simplemente, por concretar un poco cómo se ha llevado a cabo la contratación

y para suplementar, cómo en su día nos comentó en alguna reunión virtual, cómo se ha implementado este contrato con una empresa privada, si ante la situación que se ha generado —y también tengo que decir que, bueno, que no voy a entrar en una guerra de datos, señor Lorén, porque entiendo que, desde luego, es absolutamente estéril el debate. Nosotros hemos reconocido que ha habido problemas de organización en lo que es también la atención en la línea 900. Y, por otra parte, también de cara a esa apertura parece que va a ser progresiva, que anunció el señor Azcón de los centros municipales de Servicios Sociales, que cada vez que se van incrementando la apertura de nuevos centros, se tiene que reestructurar y reorganizar toda la conexión con la línea 900 y entonces a ver cuál es o cómo va a evolucionar en estos momentos, cuando se vayan abriendo los centros, y, por otra parte, si tienen intención de mantener esta línea 900 de cara al futuro o si piensa llevarlo a cabo de otra forma. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Pues mire, el tema surgió cuando comprobamos que distintas ciudades de España y en Aragón también se estaban produciendo saturación en las líneas 010, 091, y las líneas específicas de coronavirus. Yo siempre he entendido que era importante agrupar en determinados números y en determinadas ideas y en determinadas llaves. Uno de los problemas que tenido siempre es tener cuatro llaves para abrir dos puertas. Entonces, en esa línea se planteó desde Comunitarios el esfuerzo de canalizar todo en una única línea. Se habló con la empresa de teleasistencia, que no es una empresa más, es la empresa que nos está dando el servicio de teleasistencia, es una empresa de referencia, que es Atenzia y que es una empresa que tiene un nivel de experiencia con todas las políticas sociales que se realizan en la Comunidad de Aragón. Por eso, no hay que confundir, que no es un call-center, sino que es una empresa especializada en servicios sociales. Y a través de ella, cuando hablamos con la entidad y le planteamos que era una experiencia piloto, se ofreció a hacerla gratuitamente durante unos días. Nos pareció excelente la oportunidad y se planteó una prueba piloto que duró una semana para ver conclusiones, evolución y cómo se iba desarrollando. A raíz de eso, que vimos que era muy exitosa, que nos aportaba una serie de información tremenda sobre la gestión, sobre la evolución, sobre las peticiones y demás, se hizo un primer contrato de emergencia de 5.000 euros; un segundo contrato de emergencia cuando se vio que no era suficiente y que iban evolucionando el nivel de las llamadas. Un segundo contrato de emergencia, que le hablo de memoria, creo que ronda los 8.000 euros. Está en el Portal de transparencia, que el caso del ayuntamiento de Zaragoza, a diferencia de otras instituciones, no se ha cerrado el Portal de transparencia, y allí apareció exactamente, o sea, y ese segundo contrato se hizo y ya nos dio una ubicación de escala donde podíamos ver que el servicio se estaba adecuando precisamente a las necesidades y a las demandas.

Y es cierto que ha habido determinados momentos en los que la línea ha tenido saturación, entre otros, porque los usuarios no estaban acostumbrados a un servicio de 24 horas, un servicio que es tremendamente importante, que no gestiona solamente en horario de oficina, sino que gestiona durante las 24 horas, y entendimos que además algunos colectivos, como anécdota, sí que por la solicitud de información en días puntuales, quedaron bloqueadas las líneas en ese sentido, que yo creo que es a lo que obedece la crítica que ustedes plantean en algunos momentos de esa línea 900. Todo ello quedó superado, como le digo, con un segundo contrato de emergencia, y en este momento estamos muy satisfechos; yo le he trasladado al alcalde que creo que es un servicio que nos da muchísima información, que nos va a permitir agilizar y dar una calidad del servicio a los usuarios tremendamente importante y además, como la formación ya nos ha venido con este periodo de emergencia, esos usuarios en los que yo confío y que creo que sí que son capaces de llegar a la línea 900, a diferencia de algún concejal que no los cree capaces, entendemos que ha venido para quedarse. De hecho, a mí me gustaría contar con ese consenso el día que se plantee un servicio más amplio, pero sin ninguna duda, el servicio de la línea 900 le puedo trasladar en confianza la expresión cuando vio los resultados el alcalde, que por primera vez dijo: "¿De verdad que es tan barato?", y para que nuestro alcalde diga de un producto que es barato, le aseguro que no es fácil. Yo creo que solamente se lo he oído una vez en esta Corporación. Con lo cual, sí que la respuesta es que ha venido para quedarse y, desde mi punto de vista, los trabajadores de Atenzia tienen todo mi respeto. Gracias.

**5.3.10.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Cómo se está gestionando el voluntariado de la plataforma #ZgzAyuda y qué datos de participación tienen?. (C-1123/20)**

**Sr. Presidente:** ¿Estaba contestado? No sé si estaba contestada. ¿No? Pues, señora Ortiz, tiene la palabra.

**Sra. Ortiz Álvarez:** Sí, le adelanto para ver si en un turno somos capaces de tener los datos, señor Lorén. Obviamente, visitando además esta aplicación, esta plataforma, que además con algunos datos que nos podrá concretar mejor, creo que se decía que había más de 3000 voluntarios, ciudadanos zaragozanos, ciudadanas zaragozanas que se han prestado para ayudar a aquellas personas, familias y hogares que más lo pudieran necesitar. Obviamente, pues dentro del marco también de la Ley 6/2018, del Voluntariado de Aragón, entendiéndolo tanto para protección de los voluntarios como de las personas atendidas, queríamos saber cómo se estará llevando la gestión, el control, qué tipos de tareas se asignaban, con qué criterios, qué número de voluntarios son concretamente los que se han inscrito a través de esta plataforma y qué medidas de protección se han proporcionado para que estas personas puedan llevar a cabo esas tareas que voluntariamente se han prestado y que desde aquí, desde el Grupo Municipal Socialista, desde luego, tenemos que agradecer tanto a estos voluntarios, como a las plataformas de voluntariado que está habiendo y a las entidades sociales que están trabajando a pie de calle. Desde luego, reconocer y agradecer a la ciudad de Zaragoza este esfuerzo y esta solidaridad que está teniendo para con sus conciudadanos. Gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ortiz. Yo tenía las mismas suspicacias respecto a la incorporación en un periodo de confinamiento de voluntariado no profesional. No podíamos contar con el equipo de voluntariado del Ayuntamiento de Zaragoza por una cuestión de edad, la mayor parte de nuestros voluntarios, como sabe, son mayores y eso los califica como grupo de riesgo. Con lo cual, con esta iniciativa he de decir que yo tenía mis reservas, pero, sin embargo, el resultado la verdad es que yo creo que ha sido muy interesante y que ha superado las expectativas.

Los datos hasta el momento son los siguientes: hay 4103 voluntarios, hay 1152 solicitantes de ayuda, 987 ayudas completadas y confirmadas. Muchas de ellas son recurrentes, es decir, se repiten, se produce una situación que yo creo que es tremendamente interesante, que no es una anécdota, sino que son varios los casos donde personas que se conocían porque habían coincidido en la calle nunca había hablado, a través de la geolocalización, se ha dado la relación con la persona que necesita y pide ayuda con el que quiere ofrecerse como voluntario, se les ha puesto en contacto y han mantenido la relación que trasciende no solamente a la compra puntual de medicamentos o de alimentos un día, sino también al acompañamiento, a las llamadas telefónicas y a la preocupación sobre su estado, porque en general los solicitantes de ayuda son personas mayores. Antes me he dejado algo que me gustaría aclarar de la señora Antoñanzas, porque es una información que nos ha llegado reciente; el reparto y la distribución y la comida a domicilio no solamente, aunque sí fundamentalmente es para personas mayores, pero no exclusivamente para ellas. Hay más de 25 mujeres que han recibido, familias monoparentales con niños a cargo, que también se han incorporado a la distribución de comida a domicilio. Disculpen que lo haya incluido aquí, pero no quería que quedase sin constar en acta. Otro de los datos es que 463 ayudas derivadas de Servicios Sociales se han producido también a través de la web, 42 ayudas hay en curso y hay una ayuda pendiente de asignación, que seguramente será una ayuda muy peculiar.

También he de decirles que a través de la web se han ofrecido colaboraciones y se han ofrecido aportaciones por parte de multitud de empresas y de entidades receptoras. Les hablo de entidades donantes pues desde Brial, Coca-Cola, La Mafia se sienta a la mesa, Apartamentos Dos Torres, Casa de la Mujer, Vitalia... Perdón, sí, Casa de la Mujer fue donante para la parroquia del Carmen, creía que nos habíamos equivocado. Los apartamentos lo han sido los donantes han sido apartamentos Hernández, Navarro y Zrooms Suites, y los receptores, el colegio de médicos; Metálicas Domínguez ha donado al Albergue Municipal; Florer al Banco de Alimentos, a Proyecto Hombre y a las Hijas de la Caridad; Embou al Albergue, que nos puso la red Wi-Fi; Acciona a diversas entidades; el Banco de Alimentos ha recibido de Papsa, Agrarias, del Real Zaragoza, de La Buganvilla y de otro. Bueno, realmente, este, que es el trabajo que realiza Félix Brocate de encajar desde donativos que van para la Caridad, como son alimentos y colchones, hasta la Casa de Amparo o ropa de vestir para el albergue municipal. Es un listado que yo creo que está actualizado en la web y que podrán comprobar y hacer un seguimiento. En cualquiera de los casos, si tienen interés específico por él, el criterio, aunque exista

algún comentario malicioso respecto al tema, es que la información desde la Consejería fluya a todos los grupos municipales y esa es la intención. Gracias.

**5.3.11.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Cómo se ha realizado el seguimiento y protección efectiva de las mujeres víctima de violencia de género y de sus hijos e hijas desde la entrada en vigor del confinamiento a causa del COVID-19?.**  
(C-1124/20)

*(Punto ya tratado conjuntamente en el punto 5.3.2)*

**5.3.12.-** Presentada por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Ortiz Álvarez, Concejala del Grupo Municipal PSOE.

**¿Qué actividades para menores tiene previsto desarrollar el Gobierno del Ayuntamiento durante los meses de verano en los centros escolares de primaria y otros centros de referencia, en previsión de la salida escalada del confinamiento por COVID-19 y teniendo en cuenta la importancia de este tipo de actividades tanto para la salud y readaptación de los menores como para las familias en fase de recuperación o estrés laboral?.**(C-1125/20)

**Sr. Presidente:** Señora Ayala, creo que va a intervenir.

**Sra. Ayala Sender:** Muchísimas gracias. Me reservo para la respuesta. En este caso, la doy por formulada, gracias.

**Sr. Presidente:** Perfecto, muchas gracias, señora Ayala. Señora Espinosa, por favor.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Bueno, pues muchas gracias. Pues, señora Ayala, con todos mis respetos, creo que está usted preguntando en el lugar equivocado. Igual que antes le comentaba las posibles actuaciones a realizar en las dependencias de las bibliotecas, en este tema en el que hablamos de personas y no de instalaciones, es mucho más delicado y deben ser las autoridades competentes quienes establezcan las normas y si se pueden retomar esas actividades de verano. Y es el Gobierno central quien no ha determinado aún las medidas sanitarias que pueden ser adoptadas para el periodo inmediatamente después a lo que actualmente está en vigor. Se puede prever que dichas pautas para la vuelta a la normalidad las dictarán algún día de estos, incluyendo las referidas a actividades que conllevan la congregación de cierto modo de personas. Y de verdad que me sorprende que usted pregunte a este Gobierno por algo que tiene que dictaminar el gobierno Socialista, el Gobierno central. En este momento, el desconocimiento de las medidas que en un futuro próximo van a ser dictadas por las autoridades para la llamada desescalada en las medidas relacionadas con el contacto social nos impide una toma de decisiones que se pueda adaptar a la realidad. Y para conocer ya no solo las indicaciones que vayan a ser dictadas, que parece que están en fase de estudio, aunque todo parece apuntar a que va a ser un verano en el que se limiten las actividades que, como le decía, conlleven la reunión de cierto número de personas, hemos dado instrucciones oportunas para realizar consultas a las autoridades competentes, también a las autoridades educativas, para ver hacia dónde encaminar nuestras decisiones.

Desde el Área se ha hecho la consulta al Gobierno de Aragón para ver qué van a hacer con sus programas de verano y nos indiquen qué tienen previsto o si desaconsejan esas actividades. Lo mismo hemos planteado al Ministerio de Sanidad. Creo que sobra recordar que es el partido Socialista quien gobierna en estas instituciones, que son las que deben dictar las instrucciones, así que nos haría un gran favor si, por favor, les pregunta a sus compañeros, porque la verdad o es que no están muy ágiles en la toma de decisiones o la prudencia, esperando a ver cómo se desarrolla la situación, les hace esperar en la toma de estas decisiones. Espero que sea esta última alternativa, la de la prudencia, la que esté haciendo que de momento el Gobierno de España no haya tomado ninguna decisión al respecto. Creo, además, que la prudencia es buena, no hay que tomar decisiones precipitadas, y le pido que nos permita, por tanto, esperar a que las autoridades

competentes manifiesten en un sentido u otro las pautas a seguir. Como le digo, si usted nos pudiera echar una mano con sus compañeros de partido, pues se lo agradeceríamos, si les hacen llegar a ustedes la respuesta, nos la transmitan. Nosotros, por nuestra parte, de todas formas, estamos trabajando en diferentes alternativas, pero, como le digo, es precipitado mientras las autoridades no indiquen las normas, hablar de cuestiones como esta.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Espinosa. Señora Ayala, tiene la palabra.

**Sra. Ayala Sender:** Sí, pues muchísimas gracias, señora Espinosa. La verdad es que me sorprende un poco porque en el mismo día y en la misma Comisión he escuchado con mucha atención y además muy interesaba porque yo también al señor Serrano le haré una pregunta en relación puramente de infraestructuras y equipamientos en relación con las piscinas y su compañera de bancada, la señora García, precisamente nos ha puesto de manifiesto todos los preparativos que están haciendo para unos equipamientos, como son el caso de las piscinas de verano, para las cuales están, digamos, por lo menos trabajando en previsiones. Mi pregunta era exclusivamente en previsiones de unas actividades que el ayuntamiento está ya llevando a cabo, que ha tenido que, evidentemente, parar desde el momento de la declaración del estado de alarma, por supuesto, y que además yo le agradezco, porque, es decir, tiene que ver con la prudencia, con la higiene y con luchar contra esta crisis sanitaria tan importante, pero, en previsión precisamente y teniendo en cuenta que ya el presidente del Gobierno ha planteado un horizonte de empezar previsiblemente —y esperemos que así sea— con el desconfinamiento posible de menores, con todas las cautelas y previsiones, pues sería aconsejable que desde los Servicios del ayuntamiento, que además me consta que están activos absolutamente en la materia, pues que se empezaran a hacer previsiones en su área, precisamente para que los espacios municipales se pudieran con los servicios consecuentes se pudieran poner a disposición de cara, igual que supongo que se hará con Parques y Jardines en un momento en el que se haga claro ese desconfinamiento a partir del día 27 de este mes de abril, pues que también en su área se pueda trabajar en esas previsiones. Vuelvo a recalcar, con toda la prudencia, que yo también comparto, pero estoy hablando de previsiones. Y si van a esperar ustedes al día después, pues el día después siempre llegaremos tarde. Por eso le animo a que haga como su compañera de bancada y que trabajen precisamente para poder ofrecer en las mejores condiciones posibles, porque va a ser difícil y complejo, pero va a haber que hacerlo, pues esos espacios y esas actividades que el ayuntamiento venía haciendo y que tenían tan buena acogida por parte de las familias zaragozanas con niños. Muchas gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ayala. Señora Espinosa.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Muchas gracias. Bueno, le he detallado, por ejemplo, las previsiones que estamos haciendo de bibliotecas, pero las personas, en este caso, los niños, no son equipamientos, son personas. Es un tema mucho más sensible y, como le digo, pasa por lo que dictaminen las autoridades sanitarias. También le he dicho, igual no me ha escuchado bien, porque era al final, que nosotros estamos trabajando en distintas alternativas, pero que no creemos que en este momento valga la pena explicar por qué no sabemos exactamente si se van a poner en marcha o no, pero no le quepa duda que esas alternativas ya las tenemos perfectamente estudiadas.

**Sra. Ayala Sender:** Pues a ver si informan. Bueno pues, señora Espinosa, si nos puede informar, ya que las tienen estudiadas, de eso se trata en estas comisiones, de que ustedes nos expliquen lo que tienen estudiado. Solo quería eso, mi pregunta solo quería que usted me contestara lo que me dice que tiene estudiado, pero que no nos lo ha contado. Gracias.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Dependerá de lo que las autoridades sanitarias dictaminen, creo que lo he dejado claro.

**5.3.13.-** Presentada por D. Julio Calvo Iglesias, Concejal del Grupo Municipal VOX.

**¿Se va a devolver el dinero de los cursos que se iniciaban en el mes de marzo y todos aquellos que durante el confinamiento no van a poder realizarse, y cuáles son sus previsiones respecto a la programación de cursos y actividades previstas para el resto del ejercicio?.(C-1126/20)**



**Sr. Presidente:** Señora Rouco, tiene la palabra, disculpe.

**Sra. Rouco Laliena:** Sí. No sé si me estáis escuchando bien. ¿Me estáis escuchando bien? Sí. Pues primero, señor Lorén, como presidente de esta comisión y de otras futuras, me dirijo especialmente a usted para que de ningún modo permita los insultos que ha vertido la señora Ayala llamando "mezquinas" las propuestas de este grupo, porque yo las propuestas del Grupo Socialista no les llamo mezquinas. Cuando se tienen argumentos, hay argumentos, y si no, se insulta. Había un nivel de respeto y querría que siguiera así. No quiero ocupar el tiempo hablando de la mezquindad y de la ineptitud del gobierno socialcomunista, que tiempo habrá, no le quepa ninguna duda. Fíjese si son mezquinas nuestras propuestas, señora Ayala, que nuestro grupo renunció a la aportación de los grupos; no solo renunció, sino que la devolvió, así son de mezquinas nuestras propuestas, me gustaría que las suyas fueran en ese nivel.

Y, señor Lorén, este es un ruego que le hago, por favor, y ahora ya me dirijo a la señora Antoñanzas, que no quiero gastar el tiempo, en estas cosas de insultos. En fin, señora Antoñanzas, quería que nos explicara cómo van a gestionar el dinero de estos cursos, porque ya sabe usted que no se han podido dar algunos por el virus de la pandemia y en esto nos centramos, si le parece bien. Muchas gracias, señora Antoñanzas.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Rouco. Señora Antoñanzas, tiene la palabra, por favor.

**Sra. Antoñanzas García:** Bueno, muchas gracias, señora Rouco. A ver, los cursos son gratuitos, yo entiendo a que se referirá a quienes imparten dicha formación. Bueno, ya lo hemos explicado esta mañana, a este confinamiento inicial de dos semanas se han ido sumando una serie de prórrogas que por el momento nos llegan al 9 de mayo, parece, y esto ha supuesto que el trabajo que teníamos previsto originalmente se ha ido ajustando pues a nuestra voluntad inicial. En principio, nuestra idea con estos cursos es adaptar su programación, que quedó parada justo en pleno proceso de inscripción. Habrá muchos de ellos, creemos, que se intentarán reprogramar, pero otros, sobre todo talleres, nuestra idea es transformarlos, adaptarlos para que puedan ser impartidos online. No obstante, me gustaría que conozca un dato que dice mucho de lo que hay detrás de estos cursos, los que en su opinión son cuestionables.

Del número de plazas ofertadas en marzo, se recibieron más del doble de solicitudes, incluso estando ya iniciado el estado de alarma, por lo que en su opinión es algo tangencial, tiene mucho más valor de lo que parece. Continúo. No sabemos cuál va a ser la situación en la que quedarán un montón de actividades culturales, de ocio, deportivas, de educación... Desconocemos también cuáles van a ser los nuevos parámetros que marcarán nuestra vida, por eso ahora mismo no le puedo decir a ciencia cierta cuáles son nuestras previsiones a futuro para nuevas convocatorias, que se deberán, lógicamente, suponer, adaptar. Lo que sí que le diré es que creo sinceramente que estos cursos son una herramienta importante, y más en esta situación que nos está tocando vivir y que se prevé derive en una seria crisis económica y social. Por ello, nuestra voluntad es mantener las actividades formativas dirigidas a la empleabilidad de las mujeres. Estoy de acuerdo con usted en que debemos ser austeros en los gastos, pero no en las inversiones. Usted puede ver la formación para la empleabilidad de las mujeres como un gasto prescindible; yo lo veo como una inversión insustituible. Por último, decirle que luchar contra las desigualdades, en el amplio concepto de la palabra, es una prioridad para salir de esta crisis en igualdad de condiciones. Muchas gracias.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Antoñanzas. Señora Rouco.

**Sra. Rouco Laliena:** Sra. Antoñanzas, la he visto muy agresiva con este tema. Mire, los cursos de empleabilidad deberíamos coordinarlos con el IMFEZ, sería importante. Yo no estoy diciendo que los cursos de empleabilidad no se han un gasto que no sea importante, claro que sí; pero hay otros, usted lo sabe: "Habilidades personales y actos saludables", "Dietética y nutrición", "Conocer Instagram", yoga, defensa personal... que también se están realizando en otras áreas, Sra. Antoñanzas, estamos hablando ya de solapamiento, no mezclemos igualdad con estas cosas. También estoy viendo "El cuento como herramienta educativa"; señora Antoñanzas, ya sé que son gratuitos para la gente, pero cuesta al ciudadano un dinero, usted sabe que cuesta al ciudadano un dinero. Usted ha dicho que hay que ser austeros, que hay que invertir. Pues vamos a ser responsables, señora Antoñanzas, y no se tome esto como un reproche, sino como una aportación. Estamos de acuerdo que esta pandemia ha venido como ha venido y que a lo mejor no ha dado tiempo de retomar todo como debería.

Si que antes se me ha pasado agradecer al señor Lorén también, que ha nombrado a estas 25 personas, que yo creo que nombraba a estas 25 personas desde una llamada de socorro que le hicimos desde este grupo con las mujeres embarazadas que estaban en riesgo de exclusión. Yo creo que se refería a ellas, por eso se lo quiero agradecer, se lo agradezco a usted ya que la señora Antoñanzas no hizo ninguna referencia a las mujeres embarazadas en riesgo de exclusión, como son mujeres. En fin, no quiero entrar en más polémicas, porque así era. Gracias.

**Sr. Presidente:** Señora Antoñanzas, por favor.

**Sra. Antoñanzas García:** Con suavidad, a ver, primero, no le quepa duda que los recursos se van a optimizar al máximo en el Área, por supuesto que sí. Segundo, estrechar la brecha que hay, no se nos va a olvidar tampoco estrechar esa brecha. En tercer lugar, el impacto de esta crisis está claro que va a agravar estas desigualdades, y no lo digo yo, no es mi opinión; hablo de la Comisión Europea, del Real Instituto Elcano, de Naciones Unidas, de la OIT, de la Unesco, no es mi idea. La Comisión Europea, además, se ha pronunciado al respecto instando a los Estados a aplicar enfoques de género después de esta crisis. Entonces, dejémoslo en estrechar brechas y en no olvidarnos tampoco de los objetivos de la Agenda 2030, que tendremos que tener después de estas semanas muy en cuenta. Gracias.

**Sra. Ayala Sender:** Perdón, quería intervenir yo por alusiones, para poder contestarle a la señora Rouco por alusiones.

**Sr. Presidente:** Por supuesto, señora Ayala.

**Sra. Ayala Sender:** Muchísimas gracias, señor Consejero. Sí, yo la verdad es que no había nombrado a nadie, el que se pica ajos come, pero en cambio, ella sí que me ha nombrado. Yo supongo que yo me refería, mi adjetivo tenía que ver con la acepción del que escatima excesivamente en los gastos, porque, desde luego, a ella seguramente le parecerá una nominación caritativa hablar de "chiringuitos ideológicos", pero en este caso a mí también de duele pero, señora Rouco, estamos en el debate político y hay que tener la piel un poquito más experimentada. Estoy absolutamente de acuerdo y no comparto que sean chiringuitos ideológicos, por ejemplo, todos los cursos a los que se ha referido la señora Antoñanzas y que apoyo absolutamente. Usted tendría que saber la primera, si lee la prensa, que eso también es un elemento importante para la formación cotidiana, que incluso los sanitarios que tienen que enfrentarse a diario en los lugares de frente primero, como es el hospital de La Paz en Madrid, hacen cursos de mindfulness y de yoga antes de enfrentarse a eso, entre otras cosas, porque eso ayuda mucho a las personas que están bajo estrés. Así que haga usted el favor de leer un poquito más, a ver si...

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Ayala. He de contarles algo: Siempre que tengo la intención de felicitarles por su comportamiento, por agradecerles el ejemplo que dan a otras ciudades, a otros parlamentos, por agradecerles ese esfuerzo a cada uno de ustedes, que, aunque, de verdad, en algún momento pueda dar la sensación de que mantenemos un cierto nivel de tensión, yo creo que somos un modelo y son ustedes un modelo y un ejemplo para otros políticos. Cada vez que tengo esa intención, corro un riesgo y recuerdo la primera comisión que tuvimos, con lo cual, les agradezco, de verdad, ese comportamiento y el esfuerzo que están realizando y, de verdad, todos ustedes me merecen muchísimo respeto y los tengo en muy alta estima. Yo creo que, si los ciudadanos conocieran más en profundidad a los políticos, tendrían mejor opinión de todos nosotros. De hecho, yo tengo mucha mejor opinión desde que estoy aquí que cuando estaba en la calle. Gracias.

**5.3.14.-** Presentada por D. Julio Calvo Iglesias, Concejal del Grupo Municipal VOX

**¿En relación con las actividades que promueve la Casa de las Culturas, tiene prevista la suspensión de dichas subvenciones y actividades puesto que las mismas no están directamente vinculadas a la garantía del empleo, la sanidad, la seguridad ciudadana, la alimentación o la vivienda de los más necesitados?. (C-1127/20)**

**Sra. Rouco Laliena:** Muchas gracias, señor Lorén. También lo voy a decir con suavidad, ya se da cuenta que nunca empieza este grupo, que siempre nos sentimos atacados y es verdad, el que se pica ajos come, señora Ayala, el que se pica ajos come. Gobierno socialcomunista y ahí estamos.

En fin, señora Antoñanzas, ya sé que el impacto agravará la desigualdad, tomo nota, pero queríamos ajustar el tipo de las herramientas. ¿Que el mindfulness es importante? Sí, pero que ya le hemos dicho también que se podían coordinar con IMEFEZ, seguramente a nivel administrativo ahorraríamos tiempo y dinero. Respecto a estos cursos de la Casa de las Culturas, pues también me gustaría que me respondiera un poco, y siempre, como le he dicho antes, dentro de los datos que ha dado el Banco de España de cómo va a caer la economía, cómo se va a disparar el paro y la urgente necesidad que vamos a tener. Gracias, señora Antoñanzas.

**Sr. Presidente:** Gracias, señora Rouco, pero le voy a contestar yo, más que nada porque la pregunta tiene que ver con Casa de las Culturas y se corresponde con especialistas del Área de Acción Social, que dirige nuestra Jefa de Servicio, Yolanda Mañas, a la que he de agradecer el esfuerzo también en el área de servicios sociales especializados que se ha producido en estos momentos de alarma y que yo creo que se ha respondido, por ella y por todo el equipo de especialistas de una forma absolutamente excepcional. Mire, señora Rouco, estamos en un momento en el que no necesitamos menos, entendemos que desde el Área de Acción Social necesitamos más y, evidentemente, la Casa de las Culturas yo creo que es uno de esos centros en los que hemos sido una referencia para otras ciudades de España y yo creo que deberíamos preservarlo. Creo que además el trabajo que realizan es tremendamente eficaz, tremendamente real, supone una inserción para muchas personas que son migrantes y que vienen de otras ciudades y de otros países y yo creo que les dan un soporte increíble a un coste tremendamente razonable, y a mí me gustaría que pudiese ser posible mantenerlo. Es más, las actuaciones que desarrollan lo hacen en coordinación con colegios públicos, concertados y privados, con institutos de Secundaria, con PREE, con Casa de Juventud, Educación de calle, centros sociolaborales, bibliotecas... Y eso nos puede llevar a que estamos obligados a un calendario diferente, a un calendario que está supeditado, como todos ustedes saben, sacándolo del debate político, primero a la legislación estatal, a lo que digan las autoridades sanitarias y educativas, a las cuales nosotros ya nos hemos dirigido, es decir, en esa capacidad de previsión ya hemos enviado una carta tanto al Ministerio de Educación como al Ministerio de Sanidad en la línea de cuál va a ser su referencia y qué planes tienen para que nosotros podamos adecuarnos; también al Gobierno de Aragón. En este sentido, yo creo que lo que vendrá en el futuro próximo será la readaptación, pero yo no hablaría de eliminación; yo creo que precisamente habrá alguno de los cursos tendremos que ser capaces de readaptarlos, de buscar esa eficacia, pero le aseguro que yo también estoy orgulloso del trabajo que se realiza en la Casa de las Culturas y ese es uno de los ejemplos en los que a mí me gustaría también, una expresión que dicen en mi pueblo, que es "enviciarles", es decir, que la frecuenten, porque yo creo que el trabajo que se realiza allí estaríamos todos orgullosos si lo vamos conociendo más. Con lo cual, ya le digo yo, señora Rouco, creo que necesitamos más en el Área y tenemos que pedir más. Gracias.

**Sra. Rouco Laliena:** No se líe, que yo no he criticado la Casa de las Culturas, señor Lorén, no se líe. Lo que le estoy diciendo es que esos cursos habrá que reorganizarlos porque, si estamos hablando de talleres de repostería, de gastronomía, de bailes y de juegos tradicionales, pues quizá ahora en este momento y precisamente si estamos hablando de las personas inmigrantes, habrá que reorganizarlos y reordenarlos. Nosotros ya sabe que siempre hemos dicho que en este momento de crisis económica, sanitaria y humanitaria, las subvenciones deberían ir a la garantía del empleo, la sanidad, la seguridad ciudadana, la alimentación o la vivienda de los más necesitados. Señor Lorén, la dignidad de las personas viene precisamente con un sueldo y con un empleo, y eso es lo que tenemos que garantizar. En ningún momento he dicho otra cosa, señor Lorén. Le agradezco el tono.

**Sr. Presidente:** Muchísimas gracias.

### 5.3.- Ruegos.

No se producen.

**Sr. Presidente:** Yo, continuando con la expresión de la señora Rouco, les agradezco el tono a todos. Les agradezco además que disfruten de un buen estado de salud; que se cuiden por ustedes, pero también por sus seres más queridos y por los zaragozanos, y muchísimas gracias a todos. Buenos días.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se da por finalizada la sesión siendo las trece horas del día de la fecha, levantando la presente Acta de orden y con el visto bueno del Sr. Presidente, en prueba de lo tratado y acordado.

**Vº. Bº.  
EL PRESIDENTE,**

**EL SECRETARIO,**

**Fdo.: Ángel Carlos Lorén Villa**

**Fdo.: Luis-Javier Subías González**