

**PROPUESTA OFICINA O VENTANILLA DE LOS MAYORES  
PROPUESTO POR (DATOS OCULTOS POR PRIVACIDAD)  
INSTRUCTOR PEDRO MEJÍAS  
ÁREA BIENESTAR SOCIAL Y MODERNIZACIÓN E INFORMÁTICA**

## **ANTECEDENTES**

El Foro Económico y Social de Villena tiene encomendadas dentro de sus funciones la creación de Comisiones que se constituyen en grupos de trabajo sobre propuestas que han surgido del propio foro y/o propuestas trasladadas por los ciudadanos. Alguna de estas propuestas no precisaría la creación de una comisión específica sino que, tras su desarrollo por parte del proponente y de los componentes del foro, se presentaría como un informe al ayuntamiento, como en este caso.

## **PROPUESTA Y MEDIDAS CORRECTORAS**

Proposición de la creación de una oficina o “ventanilla” municipal de los mayores con dos objetivos principales:

- a) Asesoramiento sobre legislación referente a procedimientos para instalaciones y mejoras en los edificios, subvenciones, etc.
- b) Acompañamiento digital a los mayores en su relación con las instituciones y las empresas privadas. Certificados digitales guardados en ordenadores municipales sólo accesibles con las claves que se faciliten a las y los interesados.

## **IDONEIDAD DE LA PROPUESTA Y BENEFICIOS A CONSEGUIR**

La propuesta se dictamina como idónea dentro de las funciones de interés general del foro. Los beneficios sería disponer de un servicio municipal adaptado a un colectivo que por su edad necesita un asesoramiento específico en materias de subvenciones, especialmente con las mejoras de edificios; asimismo, la era digital ha llevado a este sector poblacional a no tener herramientas para poder acceder a dichos servicios dado que no disponen de equipos informáticos propios pero sí se les obliga a realizar los trámites de forma digital con certificados que son difíciles de utilizar en otros equipos.

## **DATOS RECABADOS SOBRE LA PROPUESTA Y POSIBLES ACTUACIONES**

Respecto al punto a se ha revisado la web municipal se observa que hay un enlace del área de Urbanismo y Obras encargado del apartado de vivienda <https://www.villena.es/vivienda/> donde se indican las diferentes ayudas publicadas pero los enlaces están rotos y no llevan a los mismos; se facilita contacto vía e-mail, teléfono y dependencias de la concejalía pero no establece la forma de concertar cita o si existe asesoramiento personalizado. Asimismo, se ha encontrado el contacto de una Oficina Comarcal de Rehabilitación de la Vivienda (Elda) Tfno. 965397345 que se entiende será de Generalitat Valenciana, pero no se ha encontrado más información.

Respecto al punto b se ha revisado la web municipal observando que existe un enlace del área de modernización e informática <https://www.villena.es/modernizacion/> donde se indica el personal del área y su contacto vía e-mail, teléfono y dependencias, desactualizadas desde el cambio de ubicación al Edificio Colache, pero no se indica nada respecto a posible asesoramiento externo al ciudadano; sin embargo, existe el Aula Innova <https://www.villena.es/aulainnova/> en el que se observa que se han realizado seminarios y cursos temáticos, también de digitalización, que podrían adecuarse para esta edad, quedando por ver la forma en la que se podrían instalar equipos informáticos donde utilizar de forma segura los certificados digitales.

Por ello, no se ha detectado que exista una Oficina o Ventanilla de los Mayores específica y adaptada para este colectivo. Sería necesario estudiar la viabilidad de generar un servicio específico para mayores respecto a la tramitación de subvenciones relacionadas con la vivienda o, en el caso de que dicha oficina funcione en Elda por parte de Generalitat Valenciana, se pueda trasladar dicho servicio a Villena; respecto a los seminarios/cursos temáticos desde Aula Innova sería necesario valorar la posibilidad de realizar formación específica para este colectivo de edad e instalar ordenadores de acceso público donde utilizar de forma segura los certificados digitales dada su dificultad para usarlo en equipos propios por no tenerlos o no poder realizarlo de forma autónoma.

La dificultad de crear una oficina específica puede estribar en la dotación de personal, pero este problema podría solventarse a través de los programas de empleo subvencionados por Labora que, anualmente, son convocados para la gestión de acciones específicas con duración determinada en el tiempo (generalmente 12 meses), por lo que sería el tiempo suficiente para testar la posible creación definitiva de dicho servicio, a través de una oficina que integrase un/a/os/as trabajador/a/es/as que puedan dar respuesta a dicha pretensión sin necesidad de depender de otras instituciones. Los perfiles de trabajadores podrían ser: trabajador/a social, auxiliar o técnico informático, entre otros.

Se podría desarrollar en unas instalaciones municipales/concertadas que sean accesibles y reúnan las condiciones para poder ejercer dicha actividad, como por ejemplo La Tercia, Colache, CEAM,... El equipamiento sería básico de oficina junto a equipos de acceso público, nuevos o readaptados, que pudieran utilizarse de forma directa por los usuarios.

En función de la propuesta realizada y la información recabada, tras elevar el asunto a la Comisión Permanente de fecha 07/02/2022,

## SE ACUERDA

Trasladar este informe a las áreas de bienestar social y modernización e informática del Ayuntamiento de Villena para que consideren su viabilidad.

En caso de que exista alguna razón para que dichas situaciones no puedan realizarse se solicita que nos lo indiquen desde el área correspondiente con el fin de dar a conocer dicha situación.

VºBº  
VICEPRESIDENTE 1º CP

INSTRUCTOR

D. José Micó Serra

D. Pedro Mejías Martínez