

ACCESO VITAL

INFORMACIÓN Y APOYO
PARA EL ACCESO
AL INGRESO MÍNIMO VITAL

RESUMEN CONJUNTO DE LOS SEMINARIOS AUTONÓMICOS REALIZADOS ENTRE FEBRERO Y MARZO DE 2024



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



CONTEXTO

En el marco del proyecto [Acceso Vital](#) se celebraron 8 seminarios autonómicos entre el 26 de febrero y 11 de marzo de 2024 con el objeto de dar a conocer los resultados provisionales del proyecto y poder así debatir en mayor profundidad sobre las barreras que pueden estar contribuyendo al *non-take-up* del Ingreso Mínimo Vital y de las rentas mínimas autonómicas, así como posibles soluciones para abordar dichas barreras en las distintas comunidades autónomas.

El presente documento presenta las ideas principales a modo de resumen de las aportaciones e ideas que se presentaron en los diferentes grupos de trabajo del conjunto de los seminarios autonómicos¹ que estuvieron centrados en recopilar una serie de aportaciones con el objetivo de mejorar los sistemas de protección social y la inclusión activa de las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social.

Entre los aspectos destacados se encuentra la importancia de una comunicación bien estructurada y segmentada, haciendo uso de diversos canales de manera complementaria y empleando un lenguaje claro y accesible de las prestaciones sociales. Asimismo, se resalta la necesidad de una mejor coordinación y articulación entre los diferentes agentes involucrados, fomentando el trabajo en red y clarificando los roles de cada uno. Se hace hincapié en la personalización del apoyo, que debe ser empático, amable y adaptado a las necesidades individuales de las personas vulnerables, tanto en el acceso a las prestaciones como en los apoyos para la inclusión activa. Además, se abordan otros temas comunes relevantes en este ámbito.²

PRINCIPALES BARRERAS QUE PUEDEN ESTAR CONTRIBUYENDO AL NTU

DESCONOCIMIENTO SOBRE LA PRESTACIÓN: PERCEPCIÓN INSUFICIENTE O EQUIVOCADA, DESINFORMACIÓN SOBRE SUS REQUISITOS Y FUNCIONAMIENTO

- **Desconocimiento sobre el perfil:** Muchas personas todavía desconocen que cumplen el perfil para solicitar la prestación por falta de información, o porque tienen la autopercepción de que la prestación “no es para mí”, o porque sienten que no tienen el perfil, o de que no se cumple los requisitos.
- **Desinformación y bulos:** Se han identificado casos de desinformación o incluso rumores y bulos sobre los requisitos del IMV (ej. que la prestación es un préstamo que hay que devolver).

¹ Los seminarios territoriales se llevaron a cabo en las siguientes fechas:

Seminario Euskadi, Bilbao – 26 de febrero de 2024.
 Seminario Cantabria, Santander – 28 de febrero de 2024.
 Seminario Extremadura, Badajoz – 1 de marzo de 2024.
 Seminario Castilla La Mancha, Talavera de la Reina – 5 de marzo de 2024.
 Seminario Cataluña, Barcelona – 6 de marzo de 2024.
 Seminario Andalucía, Sevilla – 7 de marzo de 2024.
 Seminario Canarias, Tenerife – 8 de marzo de 2024.
 Seminario Comunidad Valenciana, Valencia – 11 de marzo de 2024.

² Los contenidos expuestos no constituyen necesariamente una posición de EAPN, siendo aportaciones realizadas por las y los participantes en los grupos de trabajo celebrados en cada uno de los seminarios y resumidos por EAPN en este documento.

- **Falta de aceptación social de la prestación:** Se han identificado casos de personas que no solicitan el IMV por el estigma negativo hacia la prestación “yo no soy pobre” o “no quiero recibir una paguita”.
- **Desconocimiento sobre la compatibilidad con otro tipo de rentas:** Se desconoce que la prestación es compatible con los ingresos del trabajo o con otras prestaciones.
- **Desinformación sobre el funcionamiento de la prestación:** Temor a que se solicite un reintegro de la prestación por error en la tramitación de la prestación.
- **Falta de información de los equipos de acompañamiento:** Se ha identificado que también las personas de otras entidades sociales y públicas cuentan con poca información sobre cómo acompañar al trámite en algunos casos más complejos.
- **Desconocimiento de la prestación por parte de determinados colectivos, por ejemplo, la personas migrantes:** se ha mencionado que en algunos casos ni siquiera se conoce la existencia de la prestación.

COMPLEJIDAD DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN DIGITAL Y DE TODA LA DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

- **Complejidad de la documentación:** La documentación para certificar algunos requisitos a presentar en ocasiones es compleja o difícil de conseguir. Algunos de los requisitos que están suponiendo más dificultad son:
 - Los certificados de empadronamiento, especialmente en casos en los que se comparte vivienda con personas que no forman parte de la *unidad de convivencia*. En algunos territorios los requisitos de empadronamiento que exige la administración son excesivamente exigentes por lo que la persona no logra empadronarse y, por tanto, pierde la posibilidad de solicitar la prestación.
 - Los certificados de vulnerabilidad, y la complejidad para obtenerlos si no es a través de una entidad social.
 - No contar con la tarjeta física del TIE, a pesar de que la ausencia de dicho documento físico no anula su condición de potencial beneficiaria.
 - Sentencias y cuestiones judiciales en casos de divorcios o violencia de género.
 - Presentación de documentos o libros de familia en caso de personas de países no UE: en algunos casos no existen esos documentos o conseguirlos tiene un coste económico muy elevado.
 - Desfase a la hora de certificar la capacidad económica al ser el criterio de ingresos del año anterior en lugar de la situación actual.
- **Brecha digital para la tramitación de la solicitud:** se produce una barrera por falta de competencias tecnológicas, por carencia de aparatos tecnológicos como ordenador o teléfono inteligente, y por la falta de internet en algunas zonas. Además, la tramitación en línea de la prestación genera mucha inseguridad y temor al error en la solicitud, lo que provoca que muchas personas soliciten apoyo y acompañamiento a la tramitación.
- **Insuficiente acompañamiento personalizado** a las personas que solicitan o quieren solicitar la prestación.
- **Retrasos en la solicitud, las citas y el reconocimiento:** Se producen retrasos en los procesos de solicitud que en algún caso ha sido superior a 6 meses, así como falta de concreción de los motivos por los que no se ha aceptado la solicitud.
- **Términos y lenguaje de la documentación de solicitud demasiado técnicos** para la comprensión del usuario medio, lo que genera que muchas personas requieran de apoyo y acompañamiento a la tramitación.

- **Las localidades de menor población se enfrentan a una acentuación de las barreras al acceso al IMV.** Asimismo, existen colectivos vulnerables que viven en zonas marginadas de estas localidades. Algunas de las dificultades que encuentran estas personas son:
 - Escasez de puntos de información en los pueblos de menor población.
 - Escaso acceso a atención por parte de los servicios sociales y de las entidades sociales.
 - Barreras de movilidad producidas por la escasez de servicios de transporte público y la falta de recursos de las personas para acceder al transporte privado. Un amplio número de mujeres en el ámbito rural no cuentan con permiso de conducir.
 - Dificultades a la hora de recibir las notificaciones por correo.

SISTEMA DE GESTIÓN POCO AUTOMATIZADO E INTEROPERABLE E INSUFICIENTE COORDINACIÓN CON ACTORES CLAVE

- Si bien se ha reforzado la coordinación interadministrativa en el último año, se han identificado **insuficientes espacios de coordinación del INSS con otras administraciones**, especialmente a la hora de informar sobre la prestación y sus requisitos y a la hora de obtener información sobre las personas solicitantes.
- Se ha producido una **sobrecarga de los equipos de trabajo social de las entidades locales** a la hora de tramitar los certificados de vulnerabilidad, tanto en los procesos de solicitud como de renovación de la prestación. En consecuencia, el tiempo dedicado a información sobre la prestación y sus requisitos se ha reducido, al mismo tiempo que ha tenido un impacto negativo en las funciones de acompañamiento que realizan en el día a día.
- **Falta de capacitación a personal:** Inexperiencia de los equipos de tramitación de la prestación sobre el perfil y la situación de las personas a quienes va dirigida la prestación.
- **Escasa automatización de los procesos de comprobación de la información** y de la interoperabilidad de las bases de datos entre distintas administraciones públicas; se ha mencionado que diferentes entidades públicas no cuentan con la misma información lo que produce errores y retrasos.
- **Poca coordinación entre los diferentes agentes implicados** en el acompañamiento para la tramitación del IMV: servicios sociales, SEPE, INSS, entidades sociales...
- **Diferentes niveles de complementariedad con las rentas básicas autonómicas**, lo que genera confusión; en algunos casos se solapan las rentas, lo que conlleva a una devolución a Hacienda.

PROPUESTAS PARA REDUCIR LA TASA DE NTU EN EL IMV

INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO Y LA COMPRENSIÓN SOBRE EL IMV

1. Reforzar las campañas de información, comunicación y sensibilización segmentada por perfiles, adaptando el lenguaje (lectura fácil y accesible) y el idioma. Es especialmente importante hacer campañas para contrarrestar informaciones falsas y bulos sobre el IMV en medios de comunicación y redes sociales como Tik Tok.

2. Reforzar las campañas de información, comunicación y sensibilización a través de acciones de contacto directo en el entorno de la persona (entidades sociales, grupos y líderes comunitarios, etc.).
3. Contar con puntos de información accesibles y ágiles telemáticos (Internet y teléfono) y presenciales con un sistema de cita previa rápido y en coordinación y colaboración con las organizaciones del entorno.

PROCESO DE TRAMITACIÓN: REQUISITOS, SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

4. Revisar si todos los requisitos y documentación para certificar dichos requisitos son realmente necesarios para así reducir la carga burocrática, tanto para la persona como para las administraciones públicas, en línea con la [Recomendación del Consejo relativa a unas rentas mínimas adecuadas que garanticen la inclusión activa](#) aprobada en enero de 2023. En la medida en que se puedan comprobar ciertos datos y requisitos a través de sistemas de información públicos, convendría no solicitar la entrega de documentación por parte de la persona solicitante. Sería especialmente importante revisar los criterios de unidad de convivencia y la documentación necesaria para certificarlo.
5. Tener en cuenta la dificultad en la presentación de cierta documentación:
 - Certificado de empadronamiento, especialmente en aquellas entidades locales en las que se es más exigente en los requisitos para empadronarse.
 - Libro de familia, especialmente en países en los que no existe este documento.
 - Certificado de vulnerabilidad, por el retraso que a veces se produce en la entrega de este documento.
 - Sentencias de divorcio o de violencia de género, que son más complejas de conseguir desde las administraciones de justicia.
6. Revisar el sistema de acceso al CAPI, teniendo en cuenta que la tasa de NTU de este complemento es alto, ya que muchas personas no tienen acceso a esta prestación porque no son elegibles o no se perciben como potenciales beneficiarios del IMV y eso está limitando el acceso al CAPI. Se podría plantear la concesión de oficio de este complemento en aquellos casos en los que se cuenta con la información de la persona en los sistemas de información.
7. Asegurar la compatibilidad del IMV con otras prestaciones sociales, valorando la posibilidad de que no compute como ingreso para acceder a otras prestaciones no contributivas, rentas mínimas autonómicas o ayudas a la vivienda. Esto permitiría aumentar la capacidad del de tener un impacto más allá de la pobreza severa (en combinación con otras prestaciones sociales).
8. Seguir apostando por la tramitación online de la prestación para agilizar la tramitación, pero complementado con un sistema de acompañamiento personalizado a la tramitación para reducir las barreras que pueda estar causando la brecha digital o la inseguridad que pueden tener las personas al realizar un error en la solicitud. Una iniciativa novedosa podría ser el contar con un programa de atención y acompañamiento de pares (personas receptoras de la prestación): se podrían crear grupos de apoyos mutuo de personas que han solicitado la prestación que apoyen a personas del mismo perfil (ej. personas mayores, familias monomarentales, personas de un mismo país de origen, etc.)
9. Establecer un sistema de notificación alternativo al domicilio, ya que muchas personas que son elegibles para la prestación frecuentemente tienen un domicilio temporal. Valorar la posibilidad de poder indicar como segundo domicilio de notificación a una entidad social

SISTEMA DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN CON ACTORES: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

10. Agilizar el máximo posible el plazo de tramitación de la prestación, al menos a tres meses, especialmente en aquellos perfiles más vulnerables como familias con niños/as o personas dependientes a cargo.
11. Reforzar los equipos con un mayor número de personas formadas para la atención y la tramitación de la prestación, para garantizar una atención personalizada e individualizada que asegure una tramitación de la prestación desde un enfoque de derechos.
12. Mejorar la interoperabilidad de los sistemas de información entre administraciones públicas, así como la coordinación interadministrativa, especialmente con los equipos de servicios sociales de atención primaria, Hacienda, entidades locales, policía, extranjería, justicia, etc.
13. Formar a los equipos de tramitación del IMV sobre la situación y la atención a personas en situación de vulnerabilidad: es particularmente importante lograr que las personas que están tramitando la prestación tengan una gestión cercana, cálida y empática.
14. Mayor integración del IMV con el conjunto de prestaciones contributivas y no contributivas estatales, autonómicas y locales.
15. Mayor colaboración y coordinación con las entidades del Tercer Sector, especialmente a nivel autonómico y local, especialmente con actores que pueden apoyar en la información, comunicación y sensibilización del IMV, así como en los procesos de tramitación de la prestación.
16. Reforzar el sistema de ventanilla única, de manera que el IMV se pueda solicitar desde una oficina de una administración lo más cercana a la ciudadanía, fomentando que el IMV se pueda tramitar desde la misma oficina que el de la renta mínima autonómica.
17. Seguir apostando por la recopilación de evidencias sobre el NTU a través de la realización de proyectos experimentales/piloto, investigaciones y evaluaciones.

APOYOS INDIVIDUALIZADOS PARA LA INCLUSIÓN ACTIVA

Las políticas de inclusión activa son aquellas que promueven medidas para favorecer el apoyo y acompañamiento para que las personas que son receptoras de ingresos mínimos participen activamente y accedan a bienes y servicios de calidad, y tengan las oportunidades de formación y acceso a un empleo.

Hay muchas maneras de entender la activación, pero normalmente se suele distinguir entre:

- **Inclusión activa:** todos los procesos que contribuyen a la formación y al acceso a un empleo (formación, prácticas laborales, empleos sociales, itinerarios de inclusión búsqueda activa de empleo, etc.)
- **Activación inclusiva:** todos los procesos de apoyo y acompañamiento para que las personas accedan a recursos y bienes básicos y servicios de calidad y puedan participar activamente en la sociedad (Ej. acceso a suministros básicos con la luz, el gas, a la vivienda, cuidados infantiles, cuidados de larga duración, servicios sanitarios, etc.).

Esto está alineado con:

1. La [Recomendación 2008/867/CE, de 3 de octubre de 2008, relativa a la inclusión activa de las personas excluidas del mercado laboral](#), en la que se recomienda a los Estados miembros que «conciban y apliquen una estrategia global integrada para la inclusión activa de las personas excluidas del mercado laboral en la que se combinen un apoyo a la renta adecuado, unos mercados de trabajo inclusivos y acceso a unos servicios de calidad». Así, aconseja a los Estados miembros que promuevan políticas activas de inclusión basadas en tres pilares:
 - a. **Un apoyo a la renta adecuado**, *reconociendo el derecho fundamental del individuo a los recursos y la ayuda social suficientes para llevar una vida compatible con la dignidad humana como parte de un dispositivo global y coherente para combatir la exclusión social.*
 - b. **Mercados de trabajo inclusivos**, *adoptando medidas para garantizar que las personas cuya condición las hace aptas para el trabajo reciban ayuda efectiva para conseguir (de nuevo) un empleo acorde a su capacidad de trabajo, y permanecer en el mismo.*
 - c. **Acceso a unos servicios de calidad**, *tomando todas las medidas necesarias para permitir que las personas afectadas, de conformidad con las disposiciones nacionales pertinentes, reciban un apoyo social adecuado mediante el acceso a servicios de calidad.*
2. [Recomendación del Consejo relativa a unas rentas mínimas adecuadas que garanticen la inclusión activa, aprobada en enero de 2023](#), en la que se recomienda a los Estados miembro que:
 - Mejoren la adecuación de las ayudas a la renta.
 - Mejoren la cobertura y el acceso a los ingresos mínimo.
 - Mejoren el acceso a mercados laborales inclusivos.
 - Mejoren el acceso a servicios esenciales y de apoyo.
 - Promuevan el apoyo y el acompañamiento individualizado.
 - Aumenten la eficacia de la gobernanza de las redes de apoyo social a nivel europeo, nacional, regional y local, así como los informes y mecanismos de seguimiento.
- La [Ley 3/2023, de 28 de febrero](#), de Empleo que, en su artículo 50, establece a los colectivos vulnerables como un colectivo de atención prioritaria indicando que *corresponde al Sistema Nacional de Empleo, en sus distintos niveles territoriales y funcionales y de manera coordinada y articulada asegurar el diseño de itinerarios individuales y personalizados de empleo que combinen las diferentes medidas y políticas, debidamente ordenadas y ajustadas al perfil profesional de las personas que los integran y a sus necesidades específicas. Cuando ello sea necesario, los servicios públicos de empleo se coordinarán con los servicios sociales para dar una mejor atención a estas personas mediante protocolos de coordinación aprobados para tal fin.*

En este contexto, las administraciones públicas tienen el mandato de promover políticas de inclusión activa. A la hora de plantear el tipo de medidas y programas a poner en marcha hay que tener en cuenta que puede haber tres tipos de perfiles:

1. Personas con problemas de ingresos, pero que no tienen otras necesidades sociales (por ejemplo, una persona trabajadora por debajo del umbral de pobreza).
2. Personas que necesitan apoyos mixtos de empleo y servicios sociales (por ejemplo, una persona con discapacidad visual).
3. Personas con necesidades complejas y que no están en condiciones de activarse hacia el empleo (por ejemplo, una persona en situación de sinhogarismo durante más de 10 años).

A continuación, se incluye un resumen de los debates que se dinamizaron en los seminarios autonómicos y que estaban enfocados en identificar las medidas que funcionan mejor y peor, a proponer mejoras y a definir cuál debería ser el papel de los actores clave.

CUÁLES SON LOS TIPOS DE MEDIDAS QUE FUNCIONAN MEJOR

Apoyo a la formación y a la mejora de la empleabilidad

- Las formaciones cortas y flexibles y con métodos adaptados a la formación de personas adultas, en muchos casos que han abandonado los estudios a una edad muy temprana. Las formaciones más efectivas son aquellas que:
 - Tienen una mayor conexión con la demanda del mercado laboral local.
 - Tienen al menos el 50% de las horas de prácticas y menos horas de formación teórica.
 - Tienen horarios flexibles, especialmente si la persona que inicia un itinerario es una mujer, facilitando así la conciliación y el cuidado de hijos/as a cargo.
- Las formaciones en competencias básicas, especialmente lingüísticas, adaptadas y conectadas al mercado laboral.
- Resulta especialmente efectivo acompañar las formaciones con un incentivo económico o una beca, dado que estas demandan un compromiso a largo plazo y su tasa de abandono es alta debido a la exigencia de los contenidos y la dedicación requerida. Esta situación resulta problemática, ya que obstaculiza el acceso a formaciones especializadas o a la obtención de certificados de profesionalidad.
- Las formaciones en competencias transversales y prelaborales al inicio del itinerario, que sean motivadoras y que mejoren la autoestima o la autopercepción sobre las posibilidades de la persona mejoran considerablemente la vinculación de la persona con el itinerario.
- Incentivar el acceso a formaciones en competencias y profesiones digitales demandadas por el mercado en el entorno de las personas, especialmente dirigidas a mujeres, que frecuentemente no acceden a este tipo de formaciones o de empleos más cualificados.
- Programas de prevención del abandono escolar y refuerzo de la orientación vocacional en las etapas de transición (primaria a secundaria y de secundaria a bachillerato).

Acompañamiento personalizado y continuado

- Un acompañamiento personalizado, continuado y flexible en el que se trabaje la autonomía y la decisión sobre el proyecto de vida, especialmente con perfiles con necesidades más complejas. Cuando este itinerario personalizado se acompaña de sesiones grupales de refuerzo de competencias transversales y de apoyos a la mejora de la autoestima, el impacto es muy positivo en la persona, en sus oportunidades y en la continuidad las actividades planteadas en el itinerario.
- El acompañamiento y trabajo complementario con las familias para los colectivos con necesidades complejas es especialmente importante.
- Programas de apoyos psicológico, *mentoring* o *coaching* para mejorar la autoestima.

Acceso a servicios clave y facilitadores

- Facilitar el acceso a prestaciones y servicios complementarios que permitan a la persona vincularse al itinerario formativo o de mejora de la empleabilidad es fundamental, especialmente en el caso de mujeres con hijos/as a cargo, que tienen más necesidades de apoyo en ciertos horarios.

- Facilitar el acceso a programas de estímulo al empleo, especialmente en contextos en el que las oportunidades que ofrece el mercado laboral en el que los empleos ofrecen salarios por debajo del umbral de pobreza.
- Acompañamiento y apoyo a la obtención de documentos clave para el acceso a la formación o al empleo como la homologación de títulos o la acreditación de competencias.

CUÁLES SON LOS TIPOS DE MEDIDAS QUE FUNCIONAN PEOR

Formación

- Cursos de formación no conectados con la demanda laboral local.
- Cursos de formación de nivel 1 que dan acceso a empleos con bajos niveles salariales sin que esto vaya acompañado de un incentivo al empleo o un complemento de ingresos.
- Cursos estandarizados de competencias básicas con métodos no adaptados a personas adultas, con horarios no flexibles o sin medidas de apoyo a la conciliación.
- Formaciones largas (más de 6 meses) que no se traducen en una mejora de condiciones salariales.
- Formaciones exclusivamente teóricas o que se imparten con métodos de enseñanza basados en explicaciones teóricas y poco conectadas con el entorno laboral.

Acompañamiento

- Itinerarios estandarizados y no personalizados que no se adecuan a las necesidades o situación actual de las personas o en los que se les impide elegir o decidir sobre lo que quieren hacer en lo que quieren trabajar.
- Intermediar en empleos que no se corresponden con el proyecto profesional de la persona (en algunas ocasiones se fuerza a la persona a acceder a un empleo que no se corresponde con su perfil y eso impide que la persona se motive con su desarrollo profesional y acceda a formaciones más especializadas o avanzadas).

QUÉ MEJORAS QUE PODRÍAN PROPONER

Formación y mejora de la empleabilidad

- Ofrecer formaciones modulares con un sistema de microacreditaciones que incentiven que la persona permanezca en la formación y siga estudiando, incluso si son formaciones largas. Asociar la permanencia a algún tipo de incentivo, económico o no económico (ej. celebraciones, comunicación, etc.).
- Ofrecer formaciones en el que peso de la práctica sea mayor que el de las explicaciones más teóricas.

Acompañamiento personalizado y continuado

- Programas de acompañamiento al empleo público con itinerarios y apoyos adaptados.
- Refuerzo de programas de acompañamiento basados en el trabajo con el entorno comunitario de las personas.
- Programas de acompañamiento a personas inmigrantes no empadronadas.
- Programas de *mentoring* para favorecer la autoestima y la estabilidad psicológica.

Acceso a servicios clave y facilitadores

- Establecer mecanismos ágiles de reconocimiento y homologación de títulos, así como sistemas de acreditación y validación de competencias, especialmente para personas migrantes.

CUÁL DEBERÍA SER EL PAPEL DE LOS ACTORES CLAVE

- Promover un sistema de ventanilla única en el que cada actor contribuya al proceso de acuerdo con sus competencias y mayor valor añadido. Desde esta perspectiva, las entidades del Tercer Sector podrían:
 - Contribuir a que los departamentos de empleo y servicios sociales conozcan mejor la realidad social, identificando perfiles o situaciones especialmente problemáticas.
 - Ser conectores entre las administraciones públicas, los actores comunitarios y las personas.
 - Promover programas de itinerarios personalizados innovadores, dirigidos a grupos especialmente vulnerables o aquellos que no acceden con tanta facilidad a los servicios de empleo o los servicios sociales, así como aquellos con necesidades más complejas.