



**XARSE** (Xarxa de Resposta Socioeconòmica)

Acompañamiento a la solicitud de ayudas económicas  
y otros trámites asociados

**Preguntas Frecuentes**

- Julio 2021 -

## INDEX

<b>Ingreso Mínimo Vital (IMV)</b> .....	<b>5</b>
¿Es necesario utilizar un método de identificación digital para solicitarlo? .....	5
¿Qué documentos son necesarios para solicitarlo?.....	5
¿Es verdad que el cruce de datos entre las Administraciones podría evitar la obligatoriedad de adjuntar toda la documentación a la solicitud? .....	6
¿Las víctimas de Violencia de Género o de explotación sexual pueden solicitarlo sin DNI o NIE en vigor? .....	7
¿Por qué se solicita el Volante de convivencia del Padrón municipal de habitantes?.....	7
¿Se puede demostrar que las personas reflejadas en el Volante de convivencia no comparten ingresos?.....	7
¿Las personas empadronadas en equipamientos públicos o sin domicilio fijo deben presentar el Volante de convivencia? .....	7
¿Si la persona tiene tarjeta roja de protección internacional, puede solicitarlo? .....	8
¿Si la persona no dispone de correo electrónico, puede solicitarlo? .....	8
¿Es compatible con otras ayudas o prestaciones?.....	8
¿El IMV se puede sol·licitar a pesar de estar trabajando?.....	8
Si una persona es perceptora del IMV y su situación económica cambio, ¿tiene que informar a el INSS?.....	8
Si el hijo de una persona perceptora del IMV encuentra trabajo, ¿le pueden denegar el IMV? .....	9
¿Qué significan los estados de solicitud “pendiente recibir” o “revisar la documentación”? .....	9
¿Cuáles son los principales motivos de denegación? .....	9
¿Se puede denegar el IMV por falta de documentación? .....	9
¿En qué casos se recomienda presentar una reclamación?.....	10
¿Las personas beneficiarias del IMV tienen obligación de presentar la Declaración de la Renta?.....	10
¿Es posible aportar documentación a una solicitud de IMV tramitada mediante el sistema de Cl@ve Permanente?.....	11
¿Para solicitar el IMV con Cl@ve Permanente, es obligatorio imprimir el formulario para adjuntarlo relleno y firmado por el solicitante? .....	11
¿Se puede consultar la situación en la que se encuentra el trámite?.....	11
<b>Servicio Público de Empleo (SEPE)</b> .....	<b>11</b>
¿Es posible conseguir una cita previa presencial con el SEPE?.....	11

¿Se pueden presentar solicitudes a través del Formulario de Pre-Solicitud? .....	11
Si se ha presentado ya un Formulario de Pre-Solicitud, ¿se puede presentar otra solicitud a través de la Sede Electrónica?.....	12
¿Qué método de identificación digital es el más recomendable para solicitar una prestación o subsidio en el SEPE? .....	12
¿Qué debería hacer una persona que se encuentra en situación de ERTE y no ha cobrado? .....	13
¿Cómo se sabe si una persona tiene derecho a cobrar una prestación o subsidio? .....	13
¿Dónde pueden descargarse los certificados del SEPE? .....	13
¿Qué se puede hacer si, al solicitar una prestación por desempleo (SEPE) con Cl@ve Permanente, algún periodo de cotización no está informado por la empresa? .....	14
¿Es necesario acreditar el certificado BAE (Búsqueda Activa de Empleo) para acceder a las ayudas del SEPE?.....	14
¿Qué documentación se solicita para acceder a la RAI? .....	14
Las personas que se encuentran en situación de ERTE, ¿qué pueden hacer? .....	14
<b>Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC) .....</b>	<b>15</b>
¿Es compatible con el Ingreso Mínimo Vital (IMV)? .....	15
¿Cómo se solicita la RGC?.....	15
¿Es obligatorio estar dado/a de alta como Demandante de Ocupación para solicitarla? ..	16
¿Cómo se realiza una reclamación de una solicitud denegada? .....	16
<b>Otras ayudas .....</b>	<b>16</b>
¿Cómo se puede saber si la ‘Ayuda extraordinaria para personas afectadas por un ERTE y personas con contrato fijo discontinuo’ ha sido concedida o denegada? .....	16
¿Una persona que cobra una Pensión No Contributiva (PNC) por Invalidez puede solicitar también la Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC), ambas de la Generalitat de Catalunya? .....	16
¿Se puede pedir alguna ayuda por el nacimiento de un hijo? ¿Cómo y dónde se solicita? 17	
<b>Vivienda .....</b>	<b>17</b>
¿Cómo se solicitan las ayudas al alquiler del Ayuntamiento de Barcelona? .....	17
<b>Suministros del hogar.....</b>	<b>17</b>
¿Dónde se pueden solicitar ayudas para pagar los suministros del hogar? .....	17
<b>Identificación digital.....</b>	<b>18</b>
¿Cómo funciona la Cl@ve Permanente? .....	18
¿Se puede solicitar Cl@ve Permanente con NIE? .....	18
¿Cómo se puede solicitar la Cl@ve Permanente? .....	18
¿Se puede solicitar la Cl@ve Permanente con DNI o NIE caducado? .....	18

¿Es necesario pedir cita en la Agencia Tributaria para corregir un error en los datos personales del documento de Cl@ve Permanente?.....19

## Otros trámites .....19

¿Dónde se tramitan las prestaciones y pensiones del Instituto Municipal de la Seguridad Social (IMSS)?.....19

¿Qué solución se puede ofrecer a las personas que tienen dificultades para acceder a los trámites relacionados con Extranjería?.....19

¿Existe algún teléfono para resolver dudas relacionadas con el número de soporte? .....19

¿Se puede abrir un número de cuenta bancaria a una persona que no tiene ingresos?....19

¿Es habitual encontrarse con problemas de comunicación relacionados con la barrera lingüística? .....20

¿Si no se ha presentado la Declaración de la Renta, cómo se pueden justificar los ingresos?.....20

¿Se puede descargar en el momento un Volante de Convivencia? .....20

¿Es posible encontrar cita en Barcelona para toma de huellas y renovación del NIE? .....20

¿Se puede obtener el idCat sólo con pasaporte? .....20

## Ingreso Mínimo Vital (IMV)

### ¿Es necesario utilizar un método de identificación digital para solicitarlo?

No. El IMV se puede solicitar a través de dos vías:

- **Formulario web**

<https://imv.seg-social.es>

Estas solicitudes no requieren de un método de identificación digital. Al finalizar la solicitud, se genera un código de seguimiento que permite posteriormente añadir más documentación y revisar el estado.

- **Sede Electrónica**

<http://sede.seg-social.gob.es>

Estas solicitudes requieren de un método de identificación digital (DNIe, Certificado electrónico, CI@ve PIN, CI@ve Permanente). Al finalizar la solicitud, no se permite acceder posteriormente para añadir más documentación.

### ¿Qué documentos son necesarios para solicitarlo?

Dependiendo de cada situación, se añadirá más o menos documentación a la solicitud.

Por un lado, estaría la documentación imprescindible para acreditar la situación de la persona o familia:

- **DNI / NIE** en vigor de la persona solicitante
- **DNI / NIE** en vigor de las personas que forman la unidad de convivencia
- **Volante de convivencia del Padrón Municipal de Habitantes**  
Se puede solicitar telemáticamente y se envía al domicilio del empadronamiento:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/APPS/portaltramits/formulari/ptbvoltantconv/T64/init/ca/PTCIU.html?>  
Se puede solicitar por teléfono (010) y se recoge presencialmente en la OAC (Oficina d'Atenció al Ciutadà).
- **Libro de familia y/o partida de nacimiento** (en caso de hijos nacidos fuera de España)
- **Document d'Alta i Renovació de la Demanda d'Ocupació (DARDO)**  
Deben acreditarlo todas las personas de la unidad de convivencia mayores de edad y en situación de desempleo.
  - Alta como Demandante de Ocupación:  
<https://serveiocupacio.gencat.cat/es/cercar-feina/demanda-docupacio/inscripcio-com-a-demandant-docupacio/>
  - Descarga del DARDO  
[https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/cercar-feina/demanda-docupacio/renovacio\\_de\\_la\\_demanda\\_DARDO/](https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/cercar-feina/demanda-docupacio/renovacio_de_la_demanda_DARDO/)

- **Justificante de Ingresos**

Se puede presentar la Declaración de la Renta o un Certificado de Imputaciones.

- Descarga de Certificado de Imputaciones (AEAT)

[https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/\\_comp\\_Consultas\\_informaticas/Categorias/Certificados\\_tributarios/Solicitud\\_de\\_certificados\\_tributarios/Solicitud\\_de\\_un\\_certificado\\_tributario\\_de\\_IRPF/Solicitud\\_de\\_un\\_certificado\\_tributario\\_de\\_IRPF.shtml](https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/_comp_Consultas_informaticas/Categorias/Certificados_tributarios/Solicitud_de_certificados_tributarios/Solicitud_de_un_certificado_tributario_de_IRPF/Solicitud_de_un_certificado_tributario_de_IRPF.shtml)

- **Justificante de patrimonio**

En caso de disponer de algún bien inmueble, a excepción de la vivienda habitual, se debe acreditar. Esta información suele aparecer en la Declaración de la Renta y en el Certificado de Imputaciones. También se puede solicitar:

- Catastro de Bienes Inmuebles ([902 37 36 35](tel:902373635) - [91 387 45 50](tel:913874550)).

- **Certificados del SEPE**

En caso de estar cobrando alguna pensión o subsidio, se debe acreditar

<https://sede.sepe.gob.es/DServiciosPrestanetWEB/TipoDatosContrasteAction.do>

- **IBAN bancario**

La persona solicitante del IMV debe ser titular de la cuenta. Todas las entidades bancarias tienen obligación de ofrecer una “Cuenta de Pago Básica” (gratuita y sin comisiones) a personas en situación de vulnerabilidad económica.

- **Correo electrónico**

- **Voluntad**

Debe presentarse firmada por todas las personas de la unidad de convivencia mayores de edad, añadiendo nombres, apellidos, DNI/NIE, fecha y firma.

Por otro lado, estaría la documentación que puede añadir más información:

- **Sentencias de divorcio**
- **Guarda y custodia de menores**
- **Certificados de discapacidad**
- **Carnet de familia numerosa i/o monoparental**
- **Informes de Servicios Sociales**

**¿Es verdad que el cruce de datos entre las Administraciones podría evitar la obligatoriedad de adjuntar toda la documentación a la solicitud?**

Sí, no obstante, es recomendable aportar toda la documentación posible para evitar un requerimiento posterior; se están produciendo casos en que, meses después de haber presentado una solicitud, el INSS está solicitando aportar documentación que falta.

Por un lado, esto repercute negativamente en el proceso de resolución, ya que éste se ralentiza aún más.

Por otro lado, el reducido plazo para presentar esta documentación (10 días), supone que muchas personas no llegan a tiempo y, consecuentemente, deberán esperar al año siguiente para presentar una nueva solicitud.

## **¿Las víctimas de Violencia de Género o de explotación sexual pueden solicitarlo sin DNI o NIE en vigor?**

No. Según los requisitos para solicitar el IMV *«Los beneficiarios individuales o miembros de una unidad de convivencia deben tener residencia legal y efectiva en España de forma continuada e ininterrumpida durante al menos el año anterior a presentar la solicitud, con excepción de» «Las mujeres víctima de violencia de género acreditada por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género».*

Según fuentes de el INSS, esta excepción debe ser entendida como una excepción a la *«forma continuada e ininterrumpida»* de esta residencia legal en España, pero no así de la obligatoriedad de disponer de algún tipo de documentación en vigor en el momento de la solicitud.

## **¿Por qué se solicita el Volante de convivencia del Padrón municipal de habitantes?**

El IMV contempla la situación económica de todas las personas mayores de edad que forman parte de la unidad de convivencia de la persona solicitante. De cara a la Administración, el Volante de convivencia del Padrón municipal de habitantes es el documento que acredita las personas que forman parte de esta unidad de convivencia.

## **¿Se puede demostrar que las personas reflejadas en el Volante de convivencia no comparten ingresos?**

Es habitual que, dentro de un mismo domicilio se encuentren empadronadas varias familias, o varias personas adultas, que no comparten ingresos entre sí. De cara a la Administración, es necesario demostrar que no se comparten ingresos.

Puede acreditarse la 'Unidad familiar' (diferente a la 'Unidad de convivencia'), aportando el Libro de Familia, pero en la mayoría de los casos será necesaria una declaración jurada propia. En el caso de alquiler por habitaciones, y dada la dificultad de disponer de un contrato de alquiler que lo acredite, se deben reunir las firmas del resto de integrantes del domicilio y/o aportar una declaración jurada del propietario o persona titular del contrato, para poder acreditar uso exclusivo de una determinada zona del domicilio.

## **¿Las personas empadronadas en equipamientos públicos o sin domicilio fijo deben presentar el Volante de convivencia?**

Sí. Es importante tener en cuenta que el INSS está solicitando a estas personas un informe de vulnerabilidad expedido por el Instituto Municipal de los Servicios Sociales para demostrar su situación y poder acceder al IMV.

## ¿Si la persona tiene tarjeta roja de protección internacional, puede solicitarlo?

Sí. El formulario web permite adjuntar este tipo de documentación y realizar la solicitud.

## ¿Si la persona no dispone de correo electrónico, puede solicitarlo?

No. Es obligatorio indicar un correo electrónico en la solicitud del IMV. El INSS utiliza prioritariamente esta vía para realizar requerimientos de documentación (con plazo de aportación de 10 días), por lo que es imprescindible tener acceso a esta cuenta y revisarla con asiduidad; no se puede saber cuándo se recibirá dicha comunicación.

## ¿Es compatible con otras ayudas o prestaciones?

Sí. Aunque se estén cobrando otras ayudas o prestaciones, se puede solicitar el IMV. También se puede solicitar en caso de estar trabajando en el momento de la solicitud, siempre y cuando no se supere el límite de ingresos establecido por el INSS.

Uno de los requisitos para poder solicitar el IMV es *“haber solicitado las pensiones y prestaciones vigentes a las que pudieran tener derecho”*. Es necesario explorar la situación de la persona para agotar otras vías (SEPE, Seguridad Social...) antes de solicitar el IMV. Si a una persona se le concede más de una ayuda, los importes no serán sumatorios en la mayoría de los casos.

En caso de estar percibiendo o tramitando también la RGC, es necesario avisar a través de correo electrónico a la Oficina de Treball (SOC) correspondiente, informando de que se está solicitando el IMV.

## ¿El IMV se puede sol-licitar a pesar de estar trabajando?

Sí, siempre y cuando no se supere el límite de ingresos establecidos por el INSS.

## Si una persona es perceptora del IMV y su situación económica cambio, ¿tiene que informar a el INSS?

Sí. En caso de cambie la situación económica (nuevo empleo, otra prestación...) tanto de la persona solicitante, como de alguno de los miembros de la unidad familiar, es obligatorio comunicar los cambios a al INSS. En caso contrario, podrían producirse sanciones económicas y/o la retirada definitiva de la ayuda.

- **Presentación de Escritos, Solicitudes y Comunicaciones al INSS**

<https://w6.seg->

[social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE&ARQ.IDAPP=FRCOGENE&ORGANISMO=I](https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE&ARQ.IDAPP=FRCOGENE&ORGANISMO=I)



## **Si el hijo de una persona perceptora del IMV encuentra trabajo, ¿le pueden denegar el IMV?**

Cualquier variación económica de la unidad familiar ha de ser debidamente informada al INSS, que valorará si rebajar la cuantía que se cobra.

## **¿Qué significan los estados de solicitud “pendiente recibir” o “revisar la documentación”?**

Si estos mensajes aparecen al revisar el estado de una solicitud, no significan nada y no comporta ninguna actuación por parte de la persona solicitante. El INSS realiza los requerimientos de documentación a través de correo electrónico (con plazos de entrega de 10 días), y envía las resoluciones finales siempre a través de correo postal.

## **¿Cuáles son los principales motivos de denegación?**

Los motivos más habituales son:

- Superar el límite de ingresos (en el ejercicio de 2019, a pesar de que esta situación haya cambiado radicalmente en 2020)
- Ser propietario/a de una sociedad mercantil (personas autónomas, titulares de un negocio, independientemente de que éste ya no genere ingresos o la persona esté endeudada)
- La unidad de convivencia declarada no coincide con el registro de empadronamiento municipal (personas i/o familias que comparten vivienda con otras personas adultas, pero no pueden demostrar que tienen economías independientes ni pueden presentar un contrato de alquiler)
- En la unidad familiar i/o de convivencia hay miembros en situación irregular
- Personas empadronadas sin domicilio fijo que deben aportar un informe de vulnerabilidad emitido por Servicios Sociales, el cual no puede ser expedido dentro del plazo de 10 días estipulado por el INSS
- Personas que, por diferentes razones (no revisar el correo electrónico, no entender la notificación, no saber dónde/cómo adjuntar los documentos...), no presentan en el plazo estipulado de 10 días la documentación requerida por el INSS

## **¿Se puede denegar el IMV por falta de documentación?**

No, en este caso, el INSS lo notifica por correo electrónico y deja un plazo de 10 días para aportar la documentación que falta. Si la solicitud inicial se realizó a través del formulario web (sin identificación digital) se podrá acceder directamente al expediente a través del código que se generó en el momento de la solicitud y añadir la documentación.

## ¿En qué casos se recomienda presentar una reclamación?

Siempre que el IMV haya sido denegado y se detecte que la persona cumple los requisitos para obtenerlo, se recomienda hacer una reclamación. La reclamación debe ir siempre acompañada de la documentación que acredite aquello que se quiere alegar, adjuntándose también el “Modelo de Reclamación Previa” del INSS a través del apartado “Presentación de otros Escritos, Solicitudes y Comunicaciones”:

<https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE&ARQ.IDAPP=FRCOGENE&ORGANISMO=I>

## ¿Las personas beneficiarias del IMV tienen obligación de presentar la Declaración de la Renta?

Sí, Los beneficiarios del IMV deben presentar declaración por IRPF, con independencia de la cuantía de sus ingresos. El servicio “Le llamamos” de la Agencia se ha creado para ayudar a realizar la Declaración de la Renta por teléfono. Hay que pedir cita por internet o en los teléfonos 901 12 12 24 - 91 535 73 26 (servicio automático) o 901 22 33 44 - 91 553 00 71, desde el 4 de mayo hasta el 29 de junio de 2021 (de 9 a 19 horas de lunes a viernes).

Estas son algunas de las consideraciones de la Agencia Tributaria:

- La Agencia Tributaria ha diseñado Renta Web de tal forma que el contribuyente podrá, en la gran mayoría de supuestos de IMV, confirmar fácilmente el borrador que le ofrece la Agencia:
- En los datos fiscales ya figurará la parte proporcional del IMV que corresponde a cada miembro de la unidad de convivencia. El contribuyente sólo tiene que volcar la información a Renta Web y confirmar la declaración.
- Para los supuestos de familias beneficiarias del IMV con hijos menores, se recomienda la presentación de una declaración conjunta de todos los miembros en caso de estar casados los progenitores. En ausencia de matrimonio, uno de los dos progenitores podrá presentar declaración conjunta con los hijos, y el otro declaración individual.
- La Agencia Tributaria realizará un envío de cartas informativas a aquellos titulares del IMV (quienes hayan solicitado la ayuda en cada familia). En esas cartas se incluirán instrucciones sencillas para obtener el número de referencia con el que poder presentar la declaración y, en su caso, la forma de solicitar una asistencia personalizada, telefónica o presencial, para la confección de esas declaraciones.

## ¿Es posible aportar documentación a una solicitud de IMV tramitada mediante el sistema de CI@ve Permanente?

En este caso, cuando se recibe un requerimiento de nueva documentación por correo electrónico, la opción más recomendable es enviarla a través del buzón del INSS (con CI@ve Permanente). En el apartado de observaciones se debe incluir el CSV.

## ¿Para solicitar el IMV con CI@ve Permanente, es obligatorio imprimir el formulario para adjuntarlo relleno y firmado por el solicitante?

Sí, es imprescindible; de lo contrario, la solicitud no se admitirá.

## ¿Se puede consultar la situación en la que se encuentra el trámite?

El INSS ha habilitado una nueva vía para consultar el estado de las solicitudes, así como hacer un seguimiento de las fases del proceso desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve:

[https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/MisExpedientesAdministrativos!/ut/p/z0/fY7NCslwEISfpufdG C3k2IME\\_w4ixbqXEppFUmXTkig-vqkP4G2-j2EYIOiAxL3D3eUQxTOL36jutarXyqA6WtxtsWIPh9bos7Z2AxdOsAf6XyorYZxnaoCGKJk\\_GbrEnvsfSfAxVbilC ofw8s47WczEksoNLnGFymiE6WGVXwf\\_OqY!/](https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Inicio/MisExpedientesAdministrativos!/ut/p/z0/fY7NCslwEISfpufdG C3k2IME_w4ixbqXEppFUmXTkig-vqkP4G2-j2EYIOiAxL3D3eUQxTOL36jutarXyqA6WtxtsWIPh9bos7Z2AxdOsAf6XyorYZxnaoCGKJk_GbrEnvsfSfAxVbilC ofw8s47WczEksoNLnGFymiE6WGVXwf_OqY!/)

## Servicio Público de Empleo (SEPE)

### ¿Es posible conseguir una cita previa presencial con el SEPE?

Actualmente sí, a pesar de que el sistema se encuentra colapsado de manera recurrente y no siempre hay citas disponibles. Cada oficina ofrece un determinado volumen de citas una vez al día y eso las hace difíciles de conseguir:

<https://sede.sepe.gob.es/citaprevia/solicitudCitaPrevia.do>

### ¿Se pueden presentar solicitudes a través del Formulario de Pre-Solicitud?

Sí, existe esta posibilidad, y es útil en caso de que la persona no pueda disponer de un método de identificación digital (DNIe / Certificado electrónico, CI@ve PIN, CI@ve Permanente). Es importante descargar y guardar el pdf que genera la pre-solicitud para poder así presentarlo posteriormente si se presenta otra solicitud a través de Sede Electrónica.

Este formulario sirve para:

- Solicitar una prestación individual, ya sea la contributiva o un subsidio
- Dar de baja la prestación de la que estás siendo beneficiario/a
- Modificar datos bancarios

Se recomienda priorizar las solicitudes con un método de identificación digital (resolución en 1-2 días hábiles), ya que los tiempos de resolución sin identificación digital son de aproximadamente un mes.

- **Formulario de Pre-solicitud de Subsidios y Pensiones No Contributivas**

<https://sede.sepe.gob.es/portaSedeEstaticos/flows/gestorContenidos?page=sv00A>

## Si se ha presentado ya un Formulario de Pre-Solicitud, ¿se puede presentar otra solicitud a través de la Sede Electrónica?

Sí, se puede. En los casos en que, habiendo realizado una primera solicitud a través del Formulario de Pre-Solicitud, se decida realizar una segunda solicitud a través de la Sede Electrónica con un método de identificación digital (DNle / Certificado electrónico, CI@ve PIN, CI@ve Permanente), es recomendable adjuntar el pdf anteriormente comentado del Formulario de Pre-Solicitud.

Este tipo de solicitudes obtienen una respuesta mucho más rápida por parte de la Administración y permiten hacer un seguimiento posterior del expediente a través de la web del SEPE.

- **Solicitud de prestaciones/subsidios a través de la Sede Electrónica**

<https://sede.sepe.gob.es/portaSede/procedimientos-y-servicios/personas/proteccion-por-desempleo.html>

- **Consultar el estado de la prestación:**

<https://sede.sepe.gob.es/portaSede/procedimientos-y-servicios/personas/proteccion-por-desempleo/consultas.html>

## ¿Qué método de identificación digital es el más recomendable para solicitar una prestación o subsidio en el SEPE?

Existen varios métodos de Identificación Digital con los cuales se puede solicitar (Certificado electrónico, DNle i/o CI@ve Permanente). Generalmente, la mayoría de las personas que necesitan un acompañamiento para realizar este trámite por internet, no cuenta con ninguno de estos sistemas, por lo que recomendamos siempre el sistema de **CI@ve Permanente**, ya que permite que cualquier persona pueda realizar un trámite de manera puntual utilizando una contraseña asociada a su NIE o DNI, sin que su identidad personal quede instalada/vinculada al ordenador desde el cual se realizó el trámite.

Es imprescindible que la CI@ve Permanente sea de nivel de seguridad alto. Para solicitarla, es necesario acudir de manera presencial a la Agencia Tributaria (AEAT) o a una oficina del INSS(SS).

- **Cita previa AEAT:**

<https://www2.agenciatributaria.gob.es/wlpl/TOCP-MUTE/Identificacion>

- **Cita previa SS:**

[https://w6.seg-](https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=S)

[social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=S](https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=S)

[ERVICE&ARQ.IDAPP=XV106001&ORGANISMO=I](https://w6.seg-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=S)

## ¿Qué debería hacer una persona que se encuentra en situación de ERTE y no ha cobrado?

~~En casos de ERTE, es necesario que sea directamente la persona afectada quien se ponga en contacto con el SEPE. Puede hacerlo a través del teléfono [93 220 47 49](tel:932204749). No obstante, las líneas están colapsadas de manera recurrente, por lo que se recomienda presentar paralelamente una reclamación a través del correo electrónico [miprestacion2020@sepe.es](mailto:miprestacion2020@sepe.es) adjuntando un escrito y el certificado de la empresa.~~

Para conocer sus derechos, se puede derivar a la persona al **Punto de Defensa de Derechos Laborales (Barcelona Activa)** donde un/a abogado/a le asesorará individualmente sobre sus derechos. Es imprescindible solicitar cita previa a través de [barcelonactiva.cat/dretslaborals](http://barcelonactiva.cat/dretslaborals) o llamando al [900 533 175](tel:900533175).

## ¿Cómo se sabe si una persona tiene derecho a cobrar una prestación o subsidio?

Se puede calcular a través del simulador de la web del SEPE.

- **Programa de autocálculo de prestaciones por desempleo**

<https://sede.sepe.gob.es/dgsimulador/introSimulador.do>

Para conocer cuánto tiempo ha cotizado la persona en el INSS, se puede acceder al informe de Vida Laboral.

- **Informe de Vida Laboral (sms)**

<https://w7.seg-social.es/AutenticacionSMSWeb/Identificacion?URI=https%3A%2F%2Fw7.seg-social.es%2FProsaInternet%2FOnlineAccess%3FARQ.SPM.ACTION%3DLOGIN%26ARQ.SPM.APPTYPE%3DSERVICE%26ARQ.IDAPP%3DINAF0004%26INFORME%3DINAF0002>

## ¿Dónde pueden descargarse los certificados del SEPE?

Los certificados del SEPE pueden descargarse con o sin identificación digital.

Si se hace sin identificación digital, es imprescindible tener asociado el número de teléfono correcto en el SEPE, ya que se enviará un sms al móvil para comprobar la identidad de la persona.

- **Descarga de certificados**

<https://sede.sepe.gob.es/DServiciosPrestanetWEB/CertificadosPrestaWeb.do>

Se pueden descargar diferentes tipos de certificados:

- De situación
- De importes por periodo

- De IRPF
- De Prestación Actual
- De importes anuales

## ¿Qué se puede hacer si, al solicitar una prestación por desempleo (SEPE) con CI@ve Permanente, algún periodo de cotización no está informado por la empresa?

En estos casos, teóricamente hay que informarlos manualmente, añadiendo bases de cotización, etc. Teniendo en cuenta que, en muchos casos, no se dispone de esta información, una opción recomendable es elegir 'Solicitud de prestación contributiva' en lugar de 'Reconocimiento de prestación contributiva'. De esta forma, será el SEPE quien solicite a la empresa el certificado correspondiente para obtener la información de la última relación laboral.

## ¿Es necesario acreditar el certificado BAE (Búsqueda Activa de Empleo) para acceder a las ayudas del SEPE?

Sí, para acceder a la Renta Activa de Inserción (RAI) y al Subsidio Extraordinario por Desempleo, la persona debe acreditar que ha realizado, como mínimo, tres acciones de búsqueda de empleo.

## ¿Qué documentación se solicita para acceder a la RAI?

Para mujeres que han sufrido violencia de género se solicita la guardia y custodia (en caso de haber menores a cargo), la sentencia judicial (divorcio, separación...), incluso informes policiales si los hubiera. En muchas ocasiones es muy complicado poder acreditar la situación de estas mujeres en el momento de solicitar la ayuda.

## Las personas que se encuentran en situación de ERTE, ¿qué pueden hacer?

Según informa el SEPE en su página web "los trabajadores afectados por ERTE no deben solicitar cita previa ya que en las oficinas de prestaciones no consta información sobre el estado de tramitación de la prestación extraordinaria de desempleo por ERTE".

Se puede orientar a la persona al **SOJ** (Servei d'Orientació Jurídica de l'ICAB):

<https://www.icab.es/es/servicios-a-la-ciudadania/justicia-gratuita/soj-on-line/consultas/index.html>

Así como a los **Puntos de Defensa de Derechos Laborales** (Barcelona Activa):

<https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/assetocupacio/programes/pagina49049/coneix-els-teus-drets.do>

## Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC)

### ¿Es compatible con el Ingreso Mínimo Vital (IMV)?

Sí, de hecho la Generalitat de Catalunya pide haber solicitado el IMV en el momento de solicitar la RGC, que funciona como complemento.

Actualización 29/03/2021 (Departament d'Afers Socials i Treball)

[https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/pobresa\\_i\\_inclusio\\_social/renda\\_garantida\\_ciudadania/ingres-minim-vital/index.html](https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/pobresa_i_inclusio_social/renda_garantida_ciudadania/ingres-minim-vital/index.html)

El IMV se solicitará de oficio a perceptores de la RGC. La RGC es una prestación subsidiaria, esto quiere decir que todos los perceptores de la RGC tienen la obligación de pedir cualquier otra prestación a la cual tengan derecho. Teniendo esto en cuenta y con el fin de agilizar este trámite obligatorio de solicitar el IMV por parte de los beneficiarios de la RGC, según se establece en el artículo 4.2 de la Ley 14/2017 de 20 de julio y del artículo 6 del Decreto 55/2020 de 28 de abril, se ha procedido a enviar al INSS (Instituto Nacional de el INSS) los datos básicos de los beneficiarios de RGC de los que se han podido validar parte de los requisitos según la normativa de la IMV (Arte. 29.2 del Real Decreto 20/2020).

Todas aquellas personas que se los ha pedido IMV de oficio recibirán una comunicación del inicio de este trámite por correo electrónico, SMS o carta. Con esta actuación desde la Renta garantizada de ciudadanía, se ha facilitado de oficio la solicitud del Ingreso Mínimo Vital de forma coordinada con el INSS para que el ciudadano no tenga que realizar ninguna gestión.

En caso de serle aprobada la solicitud de la IMV, el importe que recibirá entre las dos prestaciones (RGC + IMV) será el mismo que está percibiendo actualmente de RGC. En caso de serle denegado el IMV, no afectará la percepción actual de la RGC. La resolución de la IMV le será notificada por parte del INSS.

### ¿Cómo se solicita la RGC?

Para solicitar la RGC es necesario pedir una cita previa (telefónica) con una oficina del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya). La cita se puede solicitar a través del [900 400 012](tel:900400012) o a través del Asistente Virtual:

[https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/pobresa\\_i\\_inclusio\\_social/renda\\_garantida\\_ciudadania/castellano/asistente/](https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/pobresa_i_inclusio_social/renda_garantida_ciudadania/castellano/asistente/)

Si durante la cita previa se considera que la persona cumple todos los requisitos, se le pedirá enviar a través de correo electrónico la documentación correspondiente para comenzar el proceso de solicitud de la ayuda.

## ¿Es obligatorio estar dado/a de alta como Demandante de Ocupación para solicitarla?

Sí, para solicitar la RGC es imprescindible estar desocupado/a y dado de alta como demandante de empleo en el SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya).

La inscripción como demandante de ocupación puede realizarse a través del teléfono del SOC [900 800 046](tel:900800046) o a través del formulario web:

<https://serveiocupacio.gencat.cat/es/cercar-feina/demanda-docupacio/inscripcio-com-a-demandant-docupacio>

Será necesario presentar el Documento de Alta y Renovación de la Demanda de Ocupación (DARDO) en el momento de realizar la solicitud de la RGC.

## ¿Cómo se realiza una reclamación de una solicitud denegada?

Enviando un correo electrónico a la Oficina de Treball correspondiente; debe adjuntarse la alegación y la documentación que la acredite.

## Otras ayudas

### ¿Cómo se puede saber si la 'Ayuda extraordinaria para personas afectadas por un ERTE y personas con contrato fijo discontinuo' ha sido concedida o denegada?

Se publicará un listado definitivo de personas admitidas y no admitidas. Además, se notificará a través de SMS. Una vez publicado este listado, si alguna persona ha quedado excluida y quiere reclamar, puede enviar un correo electrónico a [ajutertocovid19.soc@gencat.cat](mailto:ajutertocovid19.soc@gencat.cat) para presentar su alegación.

### ¿Una persona que cobra una Pensión No Contributiva (PNC) por Invalidez puede solicitar también la Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC), ambas de la Generalitat de Catalunya?

Sí, se puede solicitar el complemento, es decir, la diferencia económica entre una y otra: "Tienen derecho a la prestación complementaria los beneficiarios de pensiones, prestaciones y ayudas de importes inferiores a los que fija el umbral de ingresos para acceder al RGC si son: 1. Perceptores de pensión no contributiva (PNC) de jubilación o invalidez. 2. Perceptores otras pensiones estatales diferentes de la PNC: SOVI, pensión de jubilación, incapacidad, viudedad, orfandad u otras ayudas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)"



## ¿Se puede pedir alguna ayuda por el nacimiento de un hijo? ¿Cómo y dónde se solicita?

Existen dos tipos de ayudas.

La 'Prestación para familias con hijos' de la Generalitat de Catalunya está dirigida a familias en las cuales haya tenido lugar un nacimiento, adopción, tutela o acogida con fecha a partir del 1 de septiembre de 2020 (incluido), siempre que no superen unos ingresos límite. Debe presentarse durante los primeros 30 días del bebé.

<https://web.gencat.cat/es/tramits/que-cal-fer-si/neix-un-fill/prestacions-economiques/>

La "Prestación económica por nacimiento o adopción de hijo" del INSS, está especialmente dirigida a "supuestos de familias numerosas, monoparentales y en los casos de madres o padres con discapacidad de nacimiento de INSS es para familias monoparentales y numerosas".

<http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/10967/85>

Ambas se pueden solicitar a través de internet mediante algún sistema de identificación digital (DNIe, Certificado electrónico, CI@ve PIN, CI@ve Permanente).

## Vivienda

### ¿Cómo se solicitan las ayudas al alquiler del Ayuntamiento de Barcelona?

Es necesario solicitar cita previa con el servicio "Habitatge et truca" para solicitar cualquier ayuda y/o servicio relacionado con la vivienda.

- **Cita previa 'Habitatge et truca'**

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001396>

## Suministros del hogar

### ¿Dónde se pueden solicitar ayudas para pagar los suministros del hogar?

Desde el Punto de Asesoramiento Energético (PAE) ayudar a tramitar bonos sociales para conseguir descuentos en las facturas. También tienen la capacidad de expedir Certificados de Exclusión Residencial a familias en situación de extrema vulnerabilidad, con el fin de evitar cortes en los suministros del hogar.

Es necesario solicitar **cita previa** en las diferentes oficinas:

- Ciutat Vella: [paecv@bcn.cat](mailto:paecv@bcn.cat)
- Eixample: [paeix@bcn.cat](mailto:paeix@bcn.cat)
- Sants-Montjuïc: [paestm@bcn.cat](mailto:paestm@bcn.cat)
- Les Corts: [paelc@bcn.cat](mailto:paelc@bcn.cat)

- Sarrià-Sant Gervasi: [paessg@bcn.cat](mailto:paessg@bcn.cat)
- Gràcia: [paeqr@bcn.cat](mailto:paeqr@bcn.cat)
- Horta-Guinardó: [paehg@bcn.cat](mailto:paehg@bcn.cat)
- Nou Barris: [paenb@bcn.cat](mailto:paenb@bcn.cat)
- Sant Andreu: [paesa@bcn.cat](mailto:paesa@bcn.cat)
- Sant Martí: [paesm@bcn.cat](mailto:paesm@bcn.cat)

## Identificación digital

### ¿Cómo funciona la CI@ve Permanente?

El sistema CI@ve es muy amplio; no hay que confundir la CI@ve Permanente (con contraseña permanente) con la CI@ve PIN (un código de un sólo uso). Una vez obtenida, de manera presencial, la CI@ve Permanente de alta seguridad es necesario activarla (código de activación). En el momento de su activación, se generará una contraseña que se podrá utilizar para acceder a realizar cualquier trámite. La CI@ve no caduca durante un año; al año, habrá que cambiar manualmente la contraseña.

Es importante tener en cuenta que el teléfono que se informe en el momento de solicitar la CI@ve sea el mismo que la persona vaya a utilizar para su activación.

### ¿Se puede solicitar CI@ve Permanente con NIE?

Sí, siempre y cuando la documentación esté en vigor.

### ¿Cómo se puede sol-licitar la CI@ve Permanente?

Es necesario pedir cita previa para solicitar presencialmente la CI@ve permanente “de alta seguridad”, que es la requerida para realizar los trámites.

Cita previa en la Agencia Tributaria:

<https://www2.agenciatributaria.gob.es/wjpl/TOCP-MUTE/Identificacion>

Cita previa en GenCat:

<https://ovt.gencat.cat/gsitfc/AppJava/citpre/citpre.do?reqCode=simpleSearch>

### ¿Se puede solicitar la CI@ve Permanente con DNI o NIE caducado?

No, al introducir el número de soporte (que cambia con cada renovación) de un DNI o NIE caducado, el sistema avisa de que no es posible continuar.

## ¿Es necesario pedir cita en la Agencia Tributaria para corregir un error en los datos personales del documento de Cl@ve Permanente?

Sólo es necesario si no se dispone de Cl@ve Permanente, en cuyo caso sí puede realizarse el cambio de datos a través de la web de la Agencia Tributaria.

## Otros trámites

### ¿Dónde se tramitan las prestaciones y pensiones del Instituto Municipal de la Seguridad Social (IMSS)?

El IMSS ha habilitado recientemente una página web para realizar estas solicitudes:

[https://tramites.seg-social.es/?\\_ga=2.131817164.299108184.1624782822-2109291838.1623664163](https://tramites.seg-social.es/?_ga=2.131817164.299108184.1624782822-2109291838.1623664163)

### ¿Qué solución se puede ofrecer a las personas que tienen dificultades para acceder a los trámites relacionados con Extranjería?

Recomendamos acudir a las entidades de barrio (**Nou Barris Acull, TriniJove...**), así como a otros servicios: **SOAPI** (Servei d'Orientació i Acompanyament per a Persones Immigrades), **Acompanyament al Reagrupament Familiar...** Estos servicios pueden atender mucho más rápido las demandas y acoger de forma más general a la persona que ha emigrado.

En algunos casos, será necesario acudir directamente al **SAIER** (Servicio de Atención a Inmigrantes, Emigrantes y Refugiados), pero es recomendable evitarlo si no es imprescindible porque las listas de espera son mayores.

Para homologaciones de estudios, se puede acudir al **SARU** (estudios universitarios) o a la **Asociación Atlántida** (estudios no universitarios).

### ¿Existe algún teléfono para resolver dudas relacionadas con el número de soporte?

Sí. Si estás realizando un trámite en la Agencia Tributaria (AEAT) y el número de soporte de un DNI o NIE en vigor da error, se puede llamar al [91 757 57 77](tel:917575777) para solucionarlo.

### ¿Se puede abrir un número de cuenta bancaria a una persona que no tiene ingresos?

Sí, a pesar de los obstáculos de muchas entidades bancarias, todos los bancos tienen la obligación de facilitar a las personas en situación de vulnerabilidad económica una cuenta gratuita, con 0 comisiones de mantenimiento y de movimientos (sacar dinero cajero, hacer pagos TPV, etc). Para abrirla, se debe solicitar el "Alta de Cuenta de Pago Básico" de manera presencial.

## ¿Es habitual encontrarse con problemas de comunicación relacionados con la barrera lingüística?

En ocasiones y dependiendo del barrio, sí. En estos casos, siempre se intenta que la persona venga acompañada de algún familiar o alguien de su círculo cercano para facilitar la comunicación.

## ¿Si no se ha presentado la Declaración de la Renta, cómo se pueden justificar los ingresos?

Se puede descargar un **Certificado de Imputaciones** desde la Agencia Tributaria (AEAT):

[https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/\\_comp\\_Consultas\\_informaticas/Categorias/Certificados\\_tributarios/Solicitud\\_de\\_certificados\\_tributarios/Solicitud\\_de\\_un\\_certificado\\_tributario\\_de\\_IRPF/Solicitud\\_de\\_un\\_certificado\\_tributario\\_de\\_IRPF.shtml](https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/_comp_Consultas_informaticas/Categorias/Certificados_tributarios/Solicitud_de_certificados_tributarios/Solicitud_de_un_certificado_tributario_de_IRPF/Solicitud_de_un_certificado_tributario_de_IRPF.shtml)

## ¿Se puede descargar en el momento un Volante de Convivencia?

Sí, pero es necesario disponer de un método de identificación digital (DNIe, Certificado Digital idCat, CI@ve PIN, CI@ve Permanente).

- **Descarga del Volante de Convivencia del Padrón Municipal**  
Acceder a [este enlace](#) y entrar en la 'Carpeta Ciudadana'; una vez identificada la persona, se puede entrar en la Sede Electrónica y descargarlo.

## ¿Es posible encontrar cita en Barcelona para toma de huellas y renovación del NIE?

No es imposible, pero actualmente es muy complicado conseguir una cita. La recomendación es seguir, en la medida de lo posible, insistiendo hasta conseguirla.

## ¿Se puede obtener el idCat sólo con pasaporte?

No. Es imprescindible tener un NIE o DNI en vigor (no puede estar caducado) para obtener el certificado digital idCat.

---

**NOTA**

*La información contenida en este documento no pretende ser oficial ni vinculante con respecto a las resoluciones de la Administración Pública; debe ser entendida como parte de la experiencia del servicio de asesoramiento y acompañamiento a la tramitación de ayudas llevada a cabo por el equipo profesional de la XARSE (Xarxa de Resposta Socioeconómica) desde Junio 2020. Asimismo, debe ser actualizada y revisada periódicamente.*