

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2002537

Fecha de inicio 02/09/2020

Promovida por Dña. (...)

Materia Servicios sociales

Asunto Servicios Sociales. Demora en dar cita en centro de servicios sociales de Alicante

Trámite Petición de informe. Resolución.

Ayuntamiento de Alicante

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente

Pl. Ajuntament, 1

Alicante - 03002 (Alicante)

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

1. Relato de la tramitación de la queja

En el Síndic de Greuges se admitió a trámite la queja presentada por D^a (...), con DNI. (...) y residente en Alicante.

En su escrito de queja, la interesada indicaba lo siguiente:

Acabo de llamar telefónicamente al Centro Social Isla de Cuba de la Concejalía de Acción Social de Alicante para informarme sobre el procedimiento que hay que seguir para solicitar una cita en la Unidad de Inclusión y me han dicho que no hay citas disponibles hasta finales de marzo de 2021.

Esto no puede ser. Este servicio está precisamente para atender a personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. ¿Cómo es posible que se consienta que estas personas no estén siendo atendidas durante meses?. Además, estas personas precisamente por su situación no suelen estar en las mejores condiciones para poder presentar quejas, o visibilizar el abandono institucional que no hace más que perpetuar su situación desgraciada. No les atienden y se invisibiliza esta inacción. Esto es violencia institucional. La gente está desesperada por su situación de desprotección y la administración no hace nada.

Es urgente que se haga lo que se tenga que hacer para que las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión sean atendidas en el momento de la necesidad, no 7 meses después como es el caso. Luego queremos que no hayan robos, economía sumergida, delincuencia en general. Pero, ¿qué está haciendo la administración para evitarlo?. Si no se acompañan procesos de inclusión adecuados, la gente se tiene que buscar la vida como puede.

Esto es una vergüenza y sobre todo un drama social, que atenta contra de los derechos humanos.

¡Que se contrate personal ya! Que se dote de los medios que sean necesarios, pero esto no puede seguir así.

En fecha 07/09/2020, el Síndic de Greuges solicitó informe al Ayuntamiento de Alicante, solicitud que fue reiterada el 11/10/2020, el 16/11/2020 y el 16/12/2020. Finalmente, el 14/01/2021, recibimos informe del ayuntamiento con el siguiente contenido:

La queja se refiere a la demora existente en las citas con la unidad de inclusión de este equipo social.

Efectivamente la falta de personal destinado a esta atención ha provocado una demora muy alta y no se ha podido solucionar el problema – incluso ha empeorado – en los últimos meses. Lamentablemente no es competencia de este Equipo Social la contratación de más personal técnico que pueda reducir los tiempos de espera. Los servicios sociales municipales necesitan contar con una plantilla estable y suficiente para atender la creciente demanda de atención y seguimos esperando una solución a este problema por parte de quien le corresponda.

Del contenido del informe dimos traslado a la promotora de la queja (14/01/2021), que no presentó alegaciones al mismo.

2 Fundamentación legal

1.1. **La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana** (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2019-3489&p=20191230&tn=1#df>) se conforma como el marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales.

En lo que a la presente queja interesa, destacamos los siguientes preceptos legales:

- Se reconocen como derechos subjetivos los servicios sociales, así como las prestaciones garantizadas reconocidas como tales en esta ley (artículo 3.3 de la citada ley).
- Las entidades locales tienen como competencias propias, entre otras, la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales (artículo 29.1. a.) así como a provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (artículo 29.1.b).
- Son servicios sociales de atención primaria de carácter básico los siguientes (artículo 18.1 de la citada ley):
 - o Servicio de acogida y atención ante situaciones de necesidad social
 - o Servicio de promoción de la autonomía personal
 - o Servicio de inclusión social.
 - o Servicio de prevención e intervención con las familias.
 - o Servicio de acción comunitaria.
 - o Servicio de asesoría técnica específica.
 - o Unidades de igualdad.
- Por su especial incidencia en la presente queja debe hacerse referencia al servicio de acción comunitaria, cuyas funciones quedan definidas en la ley como sigue:

Desarrollará la prevención, intervención y promoción de la convivencia en la comunidad de referencia, a través de dispositivos de intervención comunitaria efectivos, basados en el fomento de los recursos comunitarios presentes en el territorio, en especial en los centros de servicios sociales, hacia la consecución de objetivos comunes que permitan favorecer y mejorar las condiciones sociales desde un enfoque global e integrador. Desarrollarán actuaciones referentes a la promoción del voluntariado social, así como a la sensibilización ante el acoso y ciberacoso sexual, la prevención de los delitos de odio, la sensibilización hacia el respeto de la diversidad, la potenciación de formas colaborativas entre la ciudadanía y la promoción de la igualdad de trato, entre otras. Dicho servicio se potenciará especialmente en los espacios urbanos calificados de vulnerables. (artículo 18.1e de la citada ley).

- Las entidades locales deben asegurar la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la diputación provincial correspondiente. (artículo 29.1.g de la citada ley).

La coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales ha sido regulada por el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell http://www.dogv.gva.es/datos/2020/05/06/pdf/2020_3210.pdf. El artículo 12 del citado Decreto regula el contrato programa como instrumento que tiene por objeto concretar, para un periodo de tiempo de carácter plurianual determinado, tanto los términos en que se realizará la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales, como las características de prestación y financiación de los servicios y programas en materia de igualdad que se incluyan en el mismo; igualmente, tiene por objeto establecer, entre otros, los objetivos, las actuaciones, los indicadores, los mecanismos de evaluación y la financiación de los mismos, de forma que permitan una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de dichos servicios y programas.

3 Conclusiones

1. Corresponde al Ayuntamiento de Alicante, como competencia propia, la detección y estudio de las situaciones de necesidad social en su ámbito territorial, fomentando la colaboración con todos sus agentes sociales garantizando la provisión y gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico.
2. Los servicios sociales de atención primaria se desarrollan desde los centros sociales municipales, debiendo, el Ayuntamiento de Alicante, asegurar la suficiencia financiera, técnica, así como los recursos humanos necesarios.
3. Por la información recabada en otras quejas tramitadas en esta institución, el Ayuntamiento de Alicante no renovó el contrato de 80 profesionales de servicios sociales, que concluyeron su relación laboral el 31/12/2020, sin que hasta la fecha se hayan renovado su contratación.
4. La coordinación y financiación de los servicios sociales de atención primaria (Generalitat y Entidades Locales) debe formalizarse a través de un contrato programa de carácter plurianual, en el que se recojan, entre otras, los sistemas de coordinación, la definición de objetivos de cada servicio, el personal cofinanciado, la financiación a cargo de la administración autonómica y de la administración local.....
5. La entrada en vigor del contrato programa entre Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el Ayuntamiento de Alicante, estaba prevista para el 1 de enero de 2021, constando que, a fecha de la presente resolución, el borrador del mismo se encuentra en elaboración.

6. La reducción de plantilla en los centros sociales del Ayuntamiento de Alicante, ha venido a agudizar la situación de colapso en la que se encuentran los servicios sociales de la ciudad, no estando prevista fecha para reconducir tal situación.
7. Por la información recabada en otras quejas tramitadas por esta institución, el Ayuntamiento de Alicante no tiene previsto la puesta en marcha de un plan de choque para eliminar las listas de espera existente en sus centros sociales.
8. La situación descrita no hace sino agudizar la impotencia de los profesionales de los centros sociales que no alcanzan a dar respuesta a las importantes demandas de atención de la ciudadanía, máxime en estos momentos de pandemia. Esta impotencia de los profesionales, queda claramente reflejada en el informe aportado por el propio ayuntamiento.
9. Demoras de casi siete meses para poder ser atendida en su centro social de referencia, resulta totalmente inaceptable y vulnera el derecho subjetivo a ser beneficiaria de los servicios sociales, así como las prestaciones garantizadas reconocidas en la ley.

4 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

Al Ayuntamiento de Alicante

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de adoptar las medidas administrativas y presupuestarias necesarias para asegurar la efectividad del derecho subjetivo reconocido a personas, especialmente a las que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, de recibir servicios y prestaciones sociales que requiera su situación.
2. **RECOMENDAMOS** impulse la formalización de los contratos programa previstos legalmente, para la coordinación y financiación estable y plurianual de la atención primaria de servicios sociales a las entidades locales, asegurando los ratios de personal previstas en la ley de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.
3. **RECOMENDAMOS**, adopte las medidas necesarias para garantizar la atención urgente, en su centro social de referencia, de la promotora de la queja, garantizando la inmediata prestación de los servicios sociales que correspondan a su situación.
4. **RECOMENDAMOS**, diseñe y adopte las medidas necesarias, para elaborar un plan de choque que elimine las listas de espera actualmente existentes en los centros sociales del Ayuntamiento de Alicante.

Núm. de reg. 26/02/2021-06925
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 26/02/2021 a las 9:07:34

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana