

"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

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Queja</b>         | <b>2103450</b>                                    |
| <b>Promovida por</b> | (...)   |
| <b>Materia</b>       | Servicios sociales                                |
| <b>Asunto</b>        | Certificado vulnerabilidad. Demora                |
| <b>Actuación</b>     | Resolución de consideraciones a la Administración |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de esta queja, con domicilio en Alicante (Alicante), presentó un escrito, el 28/10/2021, al que se le asignó el número de queja 2103450.

En su escrito manifestaba que desde hacía meses estaba intentando que el Ayuntamiento de Alicante, donde reside, le expidiera el certificado de vulnerabilidad.

Refería la interesada, con tres menores a cargo, que le imprescindible el citado documento para poder paralizar la ejecución de desahucio de la vivienda en la que vive, que estaba previsto para el 26/11/2021.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad del Ayuntamiento de Alicante podría afectar a los derechos reconocidos a las personas en situación de vulnerabilidad, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, admitiendo a trámite esta queja de conformidad con lo determinado en el artículo 30 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, y de acuerdo con el artículo 31 de la citada ley, solicitamos, el 29/10/2021, al Ayuntamiento de Alicante, que nos remitiera informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, a cuyo efecto dispondrían de un plazo de un mes.

Debemos dejar constancia que ante la fecha del inminente desahucio desde el Gabinete del Síndic se contactó en diversas ocasiones con el Ayuntamiento de Alicante, indicándonos que se informaba a los servicios sociales de los extremos de la queja tramitada.

El Síndic de Greuges, transcurrido el mes de plazo, no ha recibido el informe del Ayuntamiento, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone que:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:  
a) No se facilite la información o la documentación solicitada.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Con fecha 12/12/2021 la promotora de la queja nos informó que se había aplazado el desahucio pero que seguía sin el certificado de vulnerabilidad.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente, objeto de esta queja.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

El marco jurídico de actuación de los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales viene establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Por lo que respecta al análisis y resolución de esta queja en particular, motivada por la demora en la expedir el certificado de vulnerabilidad por parte de los servicios sociales, resultan de especial significación las siguientes cuestiones que se detallan a continuación, derivadas de la anterior normativa:

- Se definen las competencias propias de los entes locales, gestión y provisión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (art. 29)
- Se especifican los servicios sociales de atención primaria de carácter básico (art. 18.1)
- Nos encontramos que 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).
- Así como la enumeración del catálogo de las prestaciones garantizadas (art. 361 y 37.1)

Por su especial incidencia en la presente queja, debe hacerse referencia a la relación de prestaciones profesionales garantizadas (36.1):

- Análisis y valoración de las situaciones de necesidad
- Atención domiciliaria
- Atención psicosocial y socioeducativa
- Intervención y participación comunitaria
- Atención a las necesidades básicas
- Atención de las situaciones de urgencias sociales

## 3 Consideraciones a la Administración

Estimamos que los servicios sociales municipales, en situaciones extremas como en la que se encuentra la promotora de la queja debe emitir en el menor tiempo posible el certificado de vulnerabilidad que permita concluir si esa persona y su familia se encuentran “en riesgo de exclusión”.

Dada la situación actual de pandemia, en donde las personas más vulnerables están sufriendo en primera persona la crisis económica en la que estamos inmersos, entendemos que la emisión de los certificados de vulnerabilidad debería plantearse, por parte de los servicios sociales municipales, como *situación de urgencia social* en tanto que dichos certificados son requisitos obligados para, en su caso, poder paliar algunas de las causas de la citada crisis.

A la vista de lo que hemos expuesto, y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, acordamos las siguientes consideraciones dirigidas al Ayuntamiento de Alicante:

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**

- 1. ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
- 2. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo implantado en el Ayuntamiento para la atención ciudadana en los servicios sociales municipales, al objeto de lograr una atención rápida y eficaz.
- 3. SUGERIMOS la URGENTE** expedición del certificado de vulnerabilidad solicitado, si fuera el caso.
- 4. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectiva la atención debida a todas las personas, en especial en el ámbito social.
- 5. RECORDAR EL DEBER LEGAL** de responder por escrito a esta resolución en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. La respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias efectuadas, indicando si las acepta, y cómo prevé ejecutarlas, y si no las acepta, los motivos de dicha opción.

Finalmente, **ACORDAMOS NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana