

"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>2203536</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora revisión grado.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 09/11/2022 la promotora de la queja presentó un escrito en el que nos formulaba una queja por la demora en la tramitación de la solicitud de revisión de su situación de dependencia, presentada el 04/03/2022 en el Ayuntamiento de Ibi.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación del procedimiento de revisión de la situación de dependencia (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Ayuntamiento de Ibi) podría afectar al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido, así como al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley. Dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 17/11/2022, dictamos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con la misma fecha notificamos a las administraciones de referencia la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley reguladora de esta institución, les solicitamos que nos remitieran un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja y, especialmente, sobre los siguientes aspectos:

#### AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

- Manifieste si la persona dependiente ha sido valorada. En caso contrario, indicar fecha de citación y causas por la que, transcurridos 9 meses desde la solicitud, no ha sido valorada.
- Fecha de remisión a Conselleria del Dictamen correspondiente.

#### A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

- Estado de la solicitud.
- Fecha en la que, previsiblemente, se notificará a la interesada la resolución del procedimiento de revisión.

Ambas administraciones respondieron a esta institución dentro del plazo máximo de un mes establecido, a tal efecto, en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución. El informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 02/12/2022, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de marzo de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 16 de mayo de 2022 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

En caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III), se garantiza que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al cumplimiento del plazo máximo para resolver y, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud, siempre de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Asimismo, se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Por su parte, el informe del Ayuntamiento se registró de entrada el 12/12/2022, en los siguientes términos:

(...) ha sido ya valorada en dos ocasiones: la primera en el año 2018 y la segunda en el 2021. En ambas valoraciones el grado de dependencia ha sido 0. Actualmente tiene presentada y registrada una solicitud de revisión de grado de dependencia a fecha 04/03/2022.

A día de hoy, (...) no ha sido citada para realizar la revisión de la valoración de dependencia. La última persona citada para valorar presentó la solicitud el día 03/01/2022. La profesional encargada de llevar a cabo las valoraciones ha estado realizando una media de 9 valoraciones por semana, acabando de valorar todas las solicitudes presentadas en el ejercicio del año 2021 el pasado 29/11/2022. Considerando estos datos, se presupone que la interesada será citada para ser valorada antes de terminar el mes de enero, teniendo en cuenta los días festivos de diciembre y enero.

Respecto al funcionamiento del Servicio de Atención Primaria Básica de Servicios Sociales, el municipio de Ibi se encuentra, desde enero de 2022, dividido en 5 distritos y en cada distrito hay un trabajador social. En enero de 2022 se designó a una persona encargada exclusivamente de las valoraciones de dependencia (su zona se cubre temporalmente por una trabajadora social contratada a través del programa EMPUJU).

El 22 de febrero de 2022, una trabajadora social se dio de baja en el Departamento por lo que la persona encargada de las valoraciones pasó a hacerse cargo de su distrito. La mencionada baja no fue cubierta hasta el 17 de junio, fecha en la que entra una nueva trabajadora social para encargarse exclusivamente de las valoraciones de dependencia, pero no se le consigue dar de alta en ADA hasta el 28/06/2022 (mientras se dedica a hacer los seguimientos de casos ya valorados) y en fecha 29/06/2022 se reanudan las valoraciones. Desde la incorporación de la profesional encargada de valorar se han retomado las valoraciones desde la fecha 22/04/2021, acortando a menos de un año la lista de espera en un período de tiempo de 4 meses.

En fecha 15/07/2022, se incorpora otra trabajadora social al equipo. Aún así, de las 4 personas de personal administrativo reconocidos para esta Corporación por Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para el Departamento de Atención Primaria Básica de Servicios Sociales, sólo se ha contratado a 1 (con refuerzo de 1 mediante programa EMPUJU) por lo que los técnicos debemos encargarnos de tareas administrativas que retrasan nuestra labor en otros campos (tramitación, intervención, seguimiento...).

En fecha 01/12/2022 existen pendientes de valorar 193 personas. Hay 27 personas pendientes de valorar antes de la solicitud de revisión de (...).

Ambos informes fueron trasladados a la interesada con fechas 02/12/2022 y 13/12/2022, respectivamente, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 14/12/2022, en el que, sustancialmente, se ratificaba en su escrito inicial de queja.

De todo lo actuado, se concluía que el Ayuntamiento justificaba esta demora en el hecho de que, desde febrero de 2022 hasta junio de 2022, hubo una trabajadora social de baja en el departamento y manifiesta que, desde la incorporación de la profesional encargada de valorar, se ha ido reduciendo la lista de espera.

Con todo, según informaba, en fecha 01/12/2022 había 193 personas pendientes de valorar y 27 solicitudes para atender antes de la solicitud de revisión de la interesada.

No obstante, interesa a esta institución resaltar que también ponía de manifiesto que, de las cuatro personas de personal administrativo reconocidas para esa corporación por la Conselleria, tan solo se había contratado a una (con refuerzo de una mediante el Programa EMPUJU), con lo que los técnicos deben asumir tareas administrativas que retrasan su labor en otros campos como la tramitación, intervención y seguimiento.

La Administración local no explicó las causas que habían impedido la contratación de las cuatro personas reconocidas por la Conselleria. En consecuencia, el 26/01/2023 esta institución emitió una Resolución de nueva petición de informe al objeto de ampliar la información facilitada sobre esta cuestión, concretamente sobre los siguientes aspectos:

#### **EL AYUNTAMIENTO DE IBI:**

1. Causas que han impedido la contratación del personal administrativo reconocido por Conselleria para esa corporación.
2. Si disponen de bolsa de empleo a tal efecto.

#### **LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. Informe sobre la evaluación de la ejecución del Contrato-Programa, suscrito el 3/08/2021, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de Servicios Sociales en los ejercicios 2021-2024.

En esta ocasión, el 24/02/2023 la Conselleria solicitó la ampliación del plazo previsto para la emisión del informe; solicitud que se resolvió de forma favorable el mismo día de su recepción. Con posterioridad, el 28/02/2023, registramos su informe con el siguiente contenido:

*Per a donar resposta a aquesta petició d'informe d'avaluació de l'execució del Contracte Programa s'està detallant el personal d'atenció bàsica que tenien contractat en 2021, així com el personal que s'ha justificat i l'addenda presentada en l'anualitat 2022.*

*(...) es pot observar que no s'ha executat el 100% de la previsió de personal.*

*En quant a l'exercici 2022, l'entitat local d'IBI va presentar en la corresponent assignació pressupostària per a l'equip d'intervenció social: 6 treballadors socials, 2 psicòlegs/pedagogs, 2 educadors socials i 1 TIS. Pel que fa a la justificació d'aquest any, encara no existeixen dades, ja que el termini va finalitzar el passat 15 de febrer.*

*Per últim, s'ha de destacar que des de l'Ajuntament d'Ibi s'ha presentat un escrit en data 2 de gener de 2023 en el qual trasllada que ha fet tot el possible per contractar a tota la plantilla que estava pressupostada, però no ha sigut possible a causa de l'increment de volum de treball que suposa convocar diversos processos selectius simultanis.*

*Per tot l'anterior, l'execució del contracte programa en aquest equip d'APB ha sigut parcial, no destinant-se la quantitat pressupostada als professionals per ràtio poblacional.*

Por lo que se refiere al informe de la entidad local, el 02/03/2023 registramos su informe, del que destacamos lo siguiente:

Por otra parte, con la firma del contrato-programa establecido en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, la Plantilla de Servicios Sociales de este Ayuntamiento debería contar con los siguientes puestos:

#### SERVICIO DE ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICA

- 6 Trabajadores/as Sociales

- 2 Psicólogos/as
- 2 Educadores/as Sociales
- 1 Técnico/a de Integración Social

#### PROFESIONALES DE LAS UNIDADES DE IGUALDAD

- 1 Agente de igualdad

#### PROFESIONALES DE APOYO JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO

- 1 Asesor/a Jurídico/a
- 4 Apoyo Administrativo

Es por ello y con el fin de poder cumplir con la ratio de personal establecida, se procedió en el ejercicio 2022 a la creación en plantilla de las siguientes plazas:

- 3 Trabajadores/as Sociales (código de puestos del 20203, 20204 y 20205)
- 1 Psicólogo/a (código de puesto 20103)
- 2 Educadores/as Sociales (códigos de puesto 20351 y 20352)
- 1 Técnico de Integración Social (código de puesto 20321)
- 1 Agente de Igualdad (código de puesto 20301)
- 1 Asesor/a Jurídico (código de puesto 20251)
- 3 Administrativos/as (códigos de puesto 20501, 20502 y 20503)

Esto ha supuesto para el Ayuntamiento un gran esfuerzo, puesto que la creación de las mencionadas plazas ha implicado un incremento en el presupuesto municipal de 488.027,54 €, sólo en el Área de Servicios Sociales.

En cuanto a la situación actual, estudiada la plantilla existente y tras la reunión mantenida el pasado 29 de septiembre faltaría por contratar:

- 1 Educadores/a Social
- 1 Técnico de Integración Social
- 1 Asesor/a Jurídico
- 2 Administrativos/a

(...) es intención de este Ayuntamiento a partir de 2023 retomar los procesos selectivos que se encuentran paralizados.

Esto implicaría que se podría continuar con el procedimiento de selección del Asesor/a Jurídico así como la cobertura de las dos vacantes de administrativo/a mediante el llamamiento de la bolsa que actualmente se encuentra vigente.

En cuanto al resto de vacantes pendientes de cubrir, y puesto que existen 63 plazas cuyos procesos selectivos deben concluir en 2024, se va a intentar por parte del Ayuntamiento ir articulando los mencionados procesos junto con los de la estabilización de empleo temporal.

Por último, hacer constar, que por parte del Ayuntamiento se ha realizado un gran esfuerzo, tanto económico como humano, por dotar a los Servicios Sociales de suficiente personal y así poder ofrecer un servicio de calidad a los/as usuarios/as de los mismos.

Trasladamos dicha información a la interesada con fecha 07/03/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, y el 09/03/2023 registramos una entrada de datos de ésta, a la que adjuntaba la Resolución, de fecha 16/02/2023, por la que se le reconoce el grado 2, con carácter permanente. Así mismo, acompañaba una solicitud de cambio de recurso, de fecha 08/03/2023, instando la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio.

Con fecha 21/04/2023 se efectuó una gestión telefónica con la interesada para conocer si le había sido otorgado servicio o prestación alguna, a lo que manifestó que se encontraba a la espera de que le fuera notificada la resolución PIA.

## 2 Consideraciones a la Administración

El grado de dependencia puede ser objeto de revisión a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 12 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto).

La persona titular de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia, dentro del plazo máximo previsto en el artículo 11.5 del referido decreto, dictará y notificará la resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia (artículo 14.1). Debemos dejar constancia de que entendemos que la referencia que se hace al artículo 11.5 respecto del plazo máximo en el que debe quedar resuelto el procedimiento incoado para la revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia, es, en realidad, al 11.4 (el apartado 5 no existe) y el plazo es el de 3 meses.

La instrucción de la queja ha puesto de manifiesto el transcurso de prácticamente un año entre la solicitud de revisión de grado (04/03/2022) y la resolución por la que se le reconoce un grado 2 (16/02/2023), sin que en la actualidad se le haya reconocido servicio o prestación alguna. Existe, por tanto, un incumplimiento de los plazos establecidos, en contra de lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de la Administración de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.3) y la obligatoriedad de los plazos establecidos para la tramitación de los asuntos (artículo 29).

El Ayuntamiento ha puesto de manifiesto, como causa de ello, una insuficiente dotación personal, atendiendo a los compromisos suscritos en el contrato programa. Hemos de destacar que, con fecha 02/01/2023, según ha manifestado la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ha dirigido un escrito a la Administración autonómica manifestando que ha hecho todo lo posible por contratar toda la plantilla que estaba presupuestada, pero que no ha sido posible a causa del incremento de volumen de trabajo que supone convocar diversos procesos selectivos simultáneos (en relación a la entrada en vigor de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, que regula los procesos de estabilización de empleo temporal y que ha obligado al Ayuntamiento a articular los procesos de estabilización de todas aquellas plazas de naturaleza estructural que se encontraban vacantes y cubiertas de forma temporal, un total de 63 plazas).

El Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales, regula en el artículo 22 las comisiones técnicas de seguimiento y evaluación de los contratos programa. Así, establece

Cada una de las comisiones mixtas de seguimiento y control de los contratos programa crearán tantas comisiones técnicas de seguimiento y evaluación de los mismos como contratos programa se encuentren activados en cada provincia.

Las comisiones técnicas de seguimiento y evaluación de los contratos programa tendrán las siguientes funciones:

- a) Supervisar la ejecución del contrato programa.
- b) Realizar evaluaciones continuas de seguimiento.
- c) Resolver las controversias técnicas que puedan, eventualmente, plantearse.
- d) Realizar un informe anual y un informe final de evaluación de ejecución y gasto.

Para terminar, debemos recordar a esa administración que, en el marco del derecho a una buena administración, recogido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

## 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

## **AL AYUNTAMIENTO DE IBI**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para la urgente solución de la falta de personal en servicios sociales y se asegure el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la firma del contrato programa suscrito con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ejecutándose el 100% de la previsión de personal.

## **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
4. **RECOMENDAMOS** que, en caso de no haberlo hecho, constituya la comisión técnica de seguimiento y evaluación del contrato programa suscrito con el Ayuntamiento.
5. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, notifique a la interesada la resolución de revisión del programa individual de atención, que debe incluir los efectos retroactivos.
6. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a las administraciones afectadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana