

"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	2400034
Materia	Servicios sociales
Asunto	Servicios sociales generales. SAD.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El 26/12/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400034, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por no haber sido valorada en el marco de la tramitación de la solicitud al Ayuntamiento de Ibi del servicio de ayuda a domicilio que presentó por registro de entrada el 30/11/2023.

Su promotora ya presentó con fecha 06/11/2023 otra queja con nº 2303335 ante esta institución por la demora en la valoración del grado de dependencia de su madre y del agravamiento de la situación desde entonces. De la investigación en curso se desprendería que la demora en la valoración estaba motivada porque no se disponía en los Servicios Sociales de Atención Primaria de Ibi de profesional para la realización de las valoraciones de dependencia.

Por este motivo, desde el propio Ayuntamiento se orientó a la interesada sobre la forma de proceder para la concesión del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

El 15/01/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería al Ayuntamiento de Ibi que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

El 22/02/2024, registramos el informe remitido por el Ayuntamiento de Ibi. En esencia, exponía lo siguiente:

La solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio de la interesada se presenta el día 30/11/2023, con n.º de Registro de Entrada 10760/2023, por parte de estos Servicios Sociales de Atención Primaria se procede a iniciar expediente, el día 04/12/2023, número de expediente 1248154Y.

En la actualidad está pendiente de asignar profesional, Trabajador-a Social, para su valoración y propuesta de resolución, y pasar por la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, 01/2024, pendiente de convocatoria a fecha de hoy.

Cabe reseñar que estos Servicios Sociales de Atención Primaria Básica de Ibi, desde 2021, carecen de los medios profesionales y materiales para cumplir con el desarrollo y aplicación de los Programas y Servicios contemplados en el Contrato Programa suscrito entre la Conselleria competente y el Ayuntamiento de Ibi, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021 – 2024.

Ese mismo día, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que la interesada no ha realizado hasta la fecha.

No obstante, a la vista de lo informado, y para mejor proveer la tramitación de la queja, con fecha 05/04/2024 solicitamos al Ayuntamiento un nuevo informe, al objeto de que respondiera con precisión a los siguientes aspectos:

1. Motivos de la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-programa.
2. Si existe previsión temporal para su cobertura.
3. Si se ha abordado este asunto en la comisión mixta de seguimiento y control de la gestión de los contratos programa de la dirección territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de Alicante.

El informe del Ayuntamiento, que tuvo entrada en esta institución con fecha 26/04/2024. Señalaba lo siguiente:

- I. Sobre los motivos de la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-programa.

En relación al Contrato – Programa suscrito entre este Ayuntamiento y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021 – 2024, y a la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-Programa para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera ejercicios 2021-2024, esta Corporación viene sufriendo de manera estructural una carencia de medios personales y técnicos para poder hacer frente a toda la tramitación en materia de personal y así proceder a la contratación de los puestos de trabajo requeridos para la Atención Primaria Básica. Tras numerosas incapacidades temporales en el caso que nos ocupa del personal interno de esta Corporación, así como la inexistencia de Técnico de Administración General y Coordinación en el área de personal ha hecho totalmente imposible atender a dichos aspectos, por no poder atender ni a los propios internos de la Corporación.

A mayor abundamiento y junto a la carencia de medios personales, de las bolsas de trabajo vigentes a la fecha del presente informe, y tras numerosos intentos de llamamiento, no se han encontrado candidatas para efectuar su nombramiento en los puestos requeridos por el Contrato-Programa. Ante dicha situación, este Ayuntamiento se ha visto obligado a suscribir diversos Convenios de colaboración con otros Ayuntamientos de la provincia con el fin de poder utilizar la Bolsa de Trabajo de técnicos especialistas en materia de Servicios Sociales, y tras la realización de los oportunos llamamientos, no se han encontrado interesados a fin de proceder a la aceptación del puesto de trabajo en cuestión.

Tras la reincorporación de Técnico competente en el área de Recursos Humanos y a fin de poder elaborar los informes jurídicos exigibles por la normativa para efectuar dichos nombramientos, se va a proceder nuevamente al intento de llamamiento a fin de cubrir las distintas plazas vacantes en Servicios Sociales conforme al Contrato-Programa.

- II. Si existe previsión temporal para su cobertura.

A lo anteriormente expuesto, si bien ya existe técnico competente en el área de personal para proceder a la suscripción de los informes jurídicos exigidos por la normativa, la carencia de medios personales para proceder en este momento actual a la convocatoria de procesos selectivos para cubrir los diversos puestos de trabajo que se pretenden cubrir, se configura totalmente imposible dada la situación de problemática estructural de este Ayuntamiento, de tal forma, que la cobertura de los distintos puestos va a quedar condicionada a la existencia de interesados que consten en las respectivas bolsas de trabajo tanto propias de esta Corporación, como ajenas en virtud de los distintos Convenios de Colaboración celebrados entre este Ayuntamiento y otros de la provincia, y por consiguiente, que tales interesados acepten dicho nombramiento. No obstante, se está trabajando en ello para poder hacer frente a tal problemática existente.

Por su parte, en el desarrollo de los diversos procesos de estabilización de este Ayuntamiento que se están dando actualmente, se procederá a la generación de bolsa de trabajo respectiva en cada convocatoria, por lo que la posibilidad de existencia de personas interesadas para cubrir dichos puestos de trabajo se verá incrementada.

- III. Si se ha abordado este asunto en la Comisión mixta de seguimiento y control de la gestión de los contratos programa de la Dirección Territorial de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de Alicante.

Con fecha 7 de noviembre de 2023 se celebró la sesión de la Comisión Técnica de Seguimiento y Evaluación del Contrato Programa de los Departamentos de Servicios Sociales n.º 15 Alcoià-El Comptat y N.º 18 Alt Vinalopó, con el siguiente Orden del día:

- 1.- Informe de ejecución del contrato programa del ejercicio 2022 de la Diputación Provincial.
- 2.- Conclusiones de los supervisores de los departamentos 15 y 18 sobre la ejecución del contrato programa del ejercicio 2022.
- 3.- Ruegos y preguntas.

Consultado por este Departamento de RRHH a la Coordinadora de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ibi, el Ayuntamiento de Ibi por causas de imposibilidad por parte de dicha Coordinación, no pudo asistir a la meritada sesión. Las conclusiones que se alcanzaron junto al acta respectiva de la indicada sesión, son competencia de la Coordinación del Departamento de Servicios Sociales n.º 15 Alcoià-El Comptat, por lo que este Ayuntamiento no es el competente para resolver sobre el debate y conclusiones alcanzadas sobre dichos puntos.

Con fecha 29/04/2024 el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada al objeto de que pudiera presentar alegaciones, trámite que la interesada tampoco realizó.

2 Consideraciones

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De todo lo actuado se concluye que:

- La persona dependiente presentó, con fecha 30/11/2023, su solicitud del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- El Ayuntamiento manifiesta que no se ha asignado hasta la fecha profesional para su valoración y propuesta de resolución, y pasar por la Comisión Técnica de Valoración y Seguimiento de Prestaciones Económicas de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica, 01/2024.
- Tampoco se ha convocado hasta la fecha dicha convocatoria.
- Indica así mismo en su informe que, del personal contemplado en el contrato-programa, en la actualidad faltan por cubrir 12 personas, y explica los motivos de no haber podido proceder a la contratación de los puestos de trabajo requeridos para la Atención Primaria Básica.

El Capítulo II de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana recoge el Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

En concreto, el Art. 35 señala que:

El Catálogo de prestaciones del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales es el instrumento que determina el conjunto de prestaciones en todas sus modalidades: profesionales, económicas y tecnológicas, garantizadas y condicionadas para los niveles de atención primaria y secundaria. El citado catálogo tiene carácter de mínimos y sus prestaciones podrán ser ampliadas por decreto del Consell.

Entre las prestaciones sociales que contempla el art. 36 de la mencionada Ley

h) Atención domiciliaria.

Intervención para la mejora de las condiciones de calidad de vida de las personas mediante la atención domiciliaria a estas y a su familia, y, en su caso, unidad de convivencia, de acuerdo con sus necesidades. Esta prestación será garantizada y gratuita para las personas en situación de dependencia. La prestación de atención domiciliaria, como mínimo comprenderá las siguientes:

1.º Ayuda a domicilio.

Cuidado y actuaciones realizadas principalmente en el domicilio y en el entorno social de la persona con la finalidad de atender las necesidades de la vida diaria y de prestar apoyo personal de carácter polivalente y preventivo, seguimiento y acompañamiento para las personas y, en su caso, unidad de convivencia, que presenten dificultades físicas, intelectuales, cognitivas, de salud mental o sociales, o se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Entre los derechos que contempla la mencionada ley se recoge, en el art. 10.1.m que todas las personas usuarias de los servicios sociales tendrán derecho a:

m. Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en condiciones de accesibilidad universal y de acuerdo a los estándares de calidad establecidos.

A su vez, el artículo 17.1 la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece las funciones de la atención primaria de carácter básico y establece el contrato-programa como instrumento para regular la financiación para la prestación de servicios sociales, el cual garantiza la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales de atención primaria básica de las entidades locales.

Actualmente está en vigor el convenio de colaboración para los ejercicios 2021-2024 en el Ayuntamiento de Ibi, mediante el que la Generalitat asegura la financiación y cumplimiento de lo establecido en el artículo 65 de la ley, que establece las ratios mínimas del conjunto de profesionales de la zona básica según su número de habitantes.

Las entidades locales deben cumplir, al menos, con la contratación del personal financiado para la atención primaria básica en el contrato-programa por tratarse de una competencia local.

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo.
2. **RECOMENDAMOS** que revise el procedimiento para dotar de los medios profesionales y materiales para cumplir con el desarrollo y aplicación de los Programas y Servicios contemplados en el Contrato Programa suscrito entre la Conselleria competente y el Ayuntamiento de Ibi, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **SUGERIMOS** que proceda con urgencia a valorar el Servicio de Ayuda a Domicilio solicitado.
4. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, al Ayuntamiento de Ibi y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana