"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 **2401219**

Materia Empleo

Asunto Empleo Público
Bolsa de trabajo Ayudantes de Residencia. Personas con diversidad Funcional

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/03/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401219, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, (…) representada por su madre (…), que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta Institución.

La promotora de la queja, en nombre de su hija con diversidad funcional intelectual, presentó escrito ante la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en fecha 18/12/2023, denunciando que está inscrita en la bolsa de trabajo temporal de Ayudante de Residencia figurando como no disponible, lo que impide su activación en la misma por falta de informe de adaptación laboral de la Comisión de Diversidad Funcional, sin haber obtenido respuesta.

A fin de contrastar lo que la persona promotora expone en su queja, solicitamos a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe sobre los siguientes extremos:

> *"(…) Si se ha dado respuesta al escrito presentado por la persona promotora de la queja, en fecha 18/12/2023 en nombre de su hija (…) solicitando su activación en la bolsa de trabajo temporal de Ayudante de Residencia, donde figura como no disponible por falta de informe de adaptación laboral de la Comisión de Diversidad Funcional. En caso contrario previsión temporal para que dicha respuesta se produzca.*
> *(…) Si por parte de la Comisión de Diversidad Funcional se ha realizado el informe de adaptación laboral requerido o, en su caso, previsión temporal para su emisión. (,,,)".*

En fecha 26/4/2024 se recibió en esta Institución solicitud de ampliación del plazo inicialmente concedido basado en la acumulación de actuaciones debido a un incidente informático, adjuntando informe de la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Generalitat. Dicho plazo se amplió mediante Resolución de 29/4/2024.

Finalmente, en fecha 3/5/2024 recibimos el informe del Director Territorial de Alicante de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, del que destacamos lo siguiente:

> *"(…) En contestación a la petición de informe sobre la queja presentada al Síndic de Greuges a nombre de (…) sobre la demora en la resolución de su informe de adaptación laboral, se le informa lo siguiente:*
> *Dicha solicitud tuvo entrada el 18/12/2023 y dado que la solicitud se registró en gestión de bolsas en ningún momento llegó al registro departamental del Centro de Valoración y Orientación de Discapacidades de Alicante, motivo por el cual no hubo contestación.*
> *Por otra parte, a partir de la queja presentada al Síndic la técnico responsable de empleo se ha puesto en contacto con la persona usuaria para recopilar la documentación que no se había recibido y resolver lo antes posible (…)".*

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular por cuanto se evidencia la falta de respuesta a la persona interesada y la no tramitación en plazo del informe de adaptación laboral. En concreto:

- **Incumplimiento de la obligación de resolver.**

En este sentido el art. 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común establece que:

> "La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación."

En este sentido el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda en Sentencia núm. 586/2020 de 28 de mayo de 2020, recurso casación 5751/2017 concluye que:

> *"Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción -como aquí ha sucedido-para causar un innecesario perjuicio al interesado."*

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que *«toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».*

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución, como ha ocurrido en el presente supuesto en el que la administración no ha emitido respuesta a la persona promotora a su solicitud de fecha 18/12/2023 en nombre de su hija (…) solicitando su activación en la bolsa de trabajo temporal de Ayudante de Residencia, donde figuraba como no disponible.

- **Incumplimiento de la obligación de emitir el informe de adaptación laboral del puesto de trabajo para las personas con diversidad funcional.**

En lo que respecta a las personas con diversidad funcional, la adaptación del puesto de trabajo a la persona es un requisito que impone a las administraciones públicas, tanto el Estatuto Básico del Empleado Público como en el ámbito de la Comunitat Valenciana la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana. En concreto, el artículo 64.3 de esta ley a los efectos que nos interesan determina:

“ (…) La administración, cuando sea necesario, adoptará medidas adecuadas en el procedimiento selectivo que garanticen la participación de aspirantes con discapacidad o diversidad funcional en condiciones de igualdad, mediante las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios, pudiéndose prever en las ofertas de empleo público convocatorias independientes de procedimientos selectivos para su acceso, con pruebas selectivas específicas que se adapten a la discapacidad concreta de cada colectivo de aspirantes. Una vez superado el mismo, se llevarán a cabo las adaptaciones en el puesto de trabajo que se requieran y, en caso de necesidad, formación práctica tutorizada y de seguimiento, con el fin de hacer efectivo el desempeño del mismo garantizando la salud de la persona con discapacidad o diversidad funcional (…)”.

Reforzando este precepto y otorgando una tramitación preferente a los procedimientos, la Disposición adicional decimosexta de la misma ley establece:

> *"(…) Los procedimientos de cambio de puesto por motivos de salud o rehabilitación de la misma y/o discapacidad o diversidad funcional deberán tramitarse de manera preferente y a través de procedimientos especialmente ágiles que garanticen la eficacia de los mismos (…).*

Pues bien, ninguno de estos parámetros exigibles legalmente y que configuran el derecho a una buena administración se han cumplido en el presente supuesto, por cuanto según relata el propio Director Territorial en su escrito "(…) *Dicha solicitud tuvo entrada el 18/12/2023 y dado que la solicitud se registró en gestión de bolsas en ningún momento llegó al registro departamental del Centro de Valoración y Orientación de Discapacidades de Alicante, motivo por el cual no hubo contestación* (sic)".

Consecuentemente, se evidencia la falta de diligencia debida en la tramitación del presente procedimiento, en el que la persona afectada dejó de estar activa en la bolsa de trabajo correspondiente por la falta de cuidado en la tramitación del expediente por parte del departamento encargado de gestionar la bolsa de trabajo temporal de Ayudante de Residencia, que ante la solicitud formulada, no tramitó, hasta que recibió la queja, la petición informe de adaptación de puesto ante la Comisión del Centro de Valoración y Orientación de Discapacidades de Alicante encargado de determinar el análisis individual y pormenorizado de las relaciones trabajador-tarea-puesto de trabajo en este supuesto.

Esta falta de cuidado en la tramitación de los procedimientos deriva en la exigencia de la responsabilidad correspondiente a las personas encargadas de la tramitación del expediente.

Conviene destacar que el personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo. El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable (artículo 21.6 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre

El principio de eficacia exige de las Administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad demanda, entre ellas el deber de resolver expresamente las solicitudes y reclamaciones, ya que el conocimiento de la fundamentación de las resoluciones es presupuesto inexcusable para la defensa de sus derechos e intereses legítimos. El principio de celeridad impone a la Administración su impulso de oficio por el titular de la unidad administrativa encargada, que debe adoptar las medidas necesarias para evitar toda anormalidad o retraso.

Es ilustrativa en este sentido la Sentencia núm. 249/2017 de 14 de febrero de 2017 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso (rec. 2379/2015), en cuyo fundamento jurídico tercero se afirma que:

"(...) no es facultad de la Administración ampliar los plazos mediante dilaciones voluntarias, ni sobrepasar los citados plazos cuando materialmente ha llevado a cabo actuaciones antes de recepcionar el expediente, lo que nos debe llevar a entender que en aquellos supuestos en los que la Administración haya realizado o podido realizar actuaciones tendentes a dicho fin, aun cuando no haya recepcionado el expediente, no podrá exceder el citado plazo del tiempo que reste o de los seis meses, puesto que el deber impuesto de atenerse a un plazo legalmente fijado, es un deber material y no formal, de carácter objetivo y al margen de la voluntad de los interesados."

Esta institución ha de recordar a la administración que la falta de impulso y tramitación del procedimiento de adaptación del puesto de trabajo a la persona con diversidad funcional en la bolsa de trabajo temporal de auxiliares de residencia supone un incumplimiento de la obligación que tiene la Administración pública de someter el procedimiento administrativo al principio de celeridad y de impulsar de oficio todos sus trámites, tal y como establece el artículo 71.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.

En definitiva, la inactividad de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no cumple con los estándares mínimos de actuación que impone a las administraciones públicas el reconocimiento y vigencia del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos la **VICEPRESIDENCIA SEGUNDA Y CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de actuar de acuerdo con el principio de eficacia contemplado en el artículo 103 de la Constitución y conforme al principio de celeridad recogido en el artículo 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. **RECOMENDAMOS** que a la mayor brevedad dé una respuesta expresa y motivada a la solicitud presentada por la promotora del expediente de queja, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas respecto a la activación en la bolsa temporal de Ayudantes de Residencia, incluido el informe de adaptación al puesto de trabajo para personas con diversidad funcional, notificando a la persona interesada la resolución que se adopte e informándole de los recursos que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana