

"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 2403638
Materia Servicios sociales.
Asunto Servicios sociales. Menjar a casa.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403638. La persona interesada presentaba una queja por su disconformidad con la baja, por parte del Ayuntamiento de Almussafes, del servicio de "Menjar a casa" que venía recibiendo la interesada, por entender esa Administración que la concesión de dicho recurso era incompatible con la percepción de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar reconocida por resolución de fecha 28/03/2024, en el marco de las ayudas a la dependencia.

Con fecha 23/08/2024, la hija de la interesada presentó Recurso de reposición ante el Ayuntamiento de Almussafes, del que no había recibido respuesta.

Por ello, el 30/09/2024, solicitamos al Ayuntamiento de Almussafes que, en el plazo de un mes, nos enviara/n un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Indique si la interesada sigue cumpliendo con el baremo que acredita la necesidad de ayuda de Menjar a Casa y por el cual se le concedió dicho servicio.
2. Aclare los motivos por los que se considera incompatible el servicio de Menjar a casa con la prestación para cuidados en el entorno familiar correspondiente al grado 1 de dependencia que tiene reconocido la interesada.
3. Indique los motivos de la falta de respuesta al Recurso de reposición presentado por la familia de (...) y fecha prevista para resolverlo.

En su informe, el Ayuntamiento de Almussafes exponía, en resumen, los antecedentes del caso y la tramitación previa a la resolución de fecha 24/07/2024 por la que se procedía a la baja en el programa municipal "Menjar a casa" de la interesada, con efectos de fecha 15/08/2024.

El motivo de dicha resolución era encontrarse en el supuesto de incompatibilidad establecido en el art. 13 de la Ordenanza reguladora del Servicio Menjar a Casa del Ayuntamiento de Almussafes, por disponer de resolución de aprobación del programa individual-PIA-de fecha de 28 de marzo de 2024, por el cual se le reconoce una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a través de la Ley 39/06 de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, destinado a complementar los servicios

personalizados que la situación de dependencia requiere por parte de su entorno familiar, cubriendo por tanto la misma finalidad que el servicio que venía recibiendo.

En fecha 23/08/2024, la hija de la interesada interpuso Recurso de reposición contra dicha resolución, que fue desestimada y notificada a la recurrente el 30/09/2024, sin que esta accediera a la notificación electrónica en el plazo establecido.

El informe remitido por el Ayuntamiento de Almussafes concluía que:

- Desde ese Ayuntamiento que no se había vulnerado el derecho de D^a (...), al existir una modificación en las circunstancias específicas de la usuaria para mantenerse en el programa municipal “Menjar a casa”, tras el reconocimiento de la situación de dependencia por la Dirección General de Dependencia y de Personas Mayores, con derecho a una Prestación Económica para cuidados en el entorno familiar que, según su criterio, cumplía la misma finalidad y contenido, esto es, atender la necesidad que presenta la persona solicitante en domicilio.
- En todo momento se había cumplido con lo dispuesto el artículo 21 y 29 de la de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, puesto que se había resuelto de forma expresa las peticiones y recursos planteados por la promotora de la queja (...).

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, esta señalaba, sustancialmente, que:

- No entendía la incompatibilidad entre el servicio de “Menjar a Casa” y la prestación para cuidados en el entorno familiar correspondiente al Grado 1 de dependencia reconocido, y desglosaba las razones por las que, en su opinión, no sería incompatible.
- En poblaciones del contorno no se sigue el mismo criterio.
- El Ayuntamiento de Almussafes, sigue sin responder a la pregunta efectuada por el Síndic de greuges respecto a si la interesada seguía cumpliendo con el baremo que acredita la necesidad de ayuda de “Menjar a Casa” y por el cual se le reconoció dicho servicio.
- En consecuencia, entendían que sí se había vulnerado el derecho de D^a (...) a mantenerse en el servicio de “Menjar a Casa”.

2 Conclusiones de la investigación

De la investigación que hemos llevado a cabo se desprende que:

- El Ayuntamiento de Almussafes retiró el servicio de “Menjar a casa” de la persona titular de esta queja por considerarlo incompatible con la percepción de la prestación por cuidados en el entorno familiar que recibe la interesada por tener reconocido un grado 1 de dependencia.
- En la ejecución de dicha medida se han seguido los preceptos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, pero

desatendiendo el mantenimiento de las medidas que, con independencia de las obligaciones familiares, garanticen la promoción del bienestar de la interesada.

La decisión de los servicios sociales municipales se ampara en la Ordenanza reguladora del Servicio “Menjar a casa” del mencionado Ayuntamiento, en concreto en el art. 13 de la misma, referido a las compatibilidades e incompatibilidades que señala que:

La prestación del servicio municipal de “Menjar a casa” será compatible con todas las prestaciones y servicios municipales, privados o procedentes de la aplicación de la Ley 39/2006 de Autonomía Personal y Valoración de la situación de Dependencia, que permitan el mantenimiento de la persona solicitante en su entorno habitual, siempre que estos no cubran la misma finalidad o contenido.

De conformidad con 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, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto de Consell:

32.1 “Constituyen cuidados en el entorno la atención prestada a las personas en situación de dependencia en su domicilio por personas cuidadoras con relación familiar o allegadas, o por personas cuidadoras con habilidades laborales para su cuidado.”

32.2 “La prestación económica cumple la finalidad social de apoyar económicamente la labor que la persona cuidadora desarrolla en el entorno familiar y de conseguir la permanencia de las personas en situación de dependencia en su núcleo convivencial de origen, cuando así lo desee la persona beneficiaria y se considere idónea la atención en el PIA.”

Por lo tanto, **se trata de un apoyo económico a la labor realizada por la persona cuidadora, sin especificar qué tipo de atenciones se deben prestar.**

Así mismo, el art. 41.7 del mencionado Decreto señala que la prestación económica para cuidados en el entorno familiar será compatible con todos los servicios y prestaciones económicas del sistema salvo con el servicio de ayuda a domicilio, con la prestación económica de asistencia personal y con el servicio de atención residencial.

Por otra parte, de la atenta lectura de la Ordenanza que regula el servicio “Menjar a casa” en el Ayuntamiento de Almussafes se extrae lo siguiente:

- La ordenanza tiene por objeto (...) regular la gestión del Servicio de “Menjar a casa”, el cual se plantea como recurso municipal de carácter preventivo, dirigido a proporcionar bienestar nutricional y físico a las personas en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del colectivo de atención y facilitando la permanencia en su entorno, mediante la prestación del servicio de entrega de comidas a domicilio, con las características y condiciones previstas en el presente reglamento (Art. 1.3).
- Entre sus principios básicos se encuentra el reconocimiento del entorno del/la cuidador/a, en caso de existir, como a las personas clave en la atención de la persona (Art. 4.8).

- Su objetivo general es mejorar la calidad de vida y de nutrición de las personas, facilitando la posibilidad de mantenerlas en su entorno habitual y, entre los objetivos específicos se incluye el de **facilitar el respiro a las familias y personas cuidadoras, como medida de apoyo a la conciliación de la vida familiar y laboral, principalmente de las mujeres** (Art. 5.8).
- El servicio se concede a las personas que reúnan determinados requisitos, entre ellos, **que quede acreditada la necesidad del servicio** mediante la aplicación del correspondiente baremo (art. 8.3.).
- Recoge las causas de baja definitiva del servicio entre las que no se encuentra ser beneficiaria de una prestación por dependencia (art. 22.2).

En el caso de la persona titular de esta queja no ha quedado constatado que la interesada haya dejado de reunir los requisitos para recibir el servicio. De hecho, en nuestra resolución inicial se solicitaba información en este sentido que no ha sido aportada por el Ayuntamiento.

Por otro lado, la propia ordenanza que la regula señala que la prestación del servicio es compatible con las prestaciones procedentes de la aplicación de la Ley 39/2006 de Autonomía Personal y Valoración de la situación de Dependencia **siempre que estos no cubran la misma finalidad o contenido.**

En este sentido, esta institución considera que la atención a las personas en situación de dependencia engloba muy diferentes tareas y **no es aceptable que se asimile la entrega de comidas a domicilio con la totalidad de aquellas, como se infiere de la resolución de baja del servicio.**

Pero, además, uno de los objetivos del servicio “Menjar a casa”, tal y como recoge su ordenanza, es el reconocimiento del entorno del/la cuidador/a así como el de facilitar un respiro a las familias y personas cuidadoras, evidenciando que, **mediante dicho servicio, se complementan, no se sustituyen, sus cuidados, cuando estos existen.**

De esta forma se promueve la permanencia de las personas en su hogar, para no ser desarraigadas ni tener que abandonar un entorno que les es familiar, pero **evitando que esto se consiga a costa de la renuncia profesional y personal de las familias cuidadoras.**

Así se recoge en la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana que promulga que:

El Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales tiene por objeto garantizar el ejercicio de aquellos derechos sociales que le son propios, favoreciendo la inclusión social, la autonomía y el desarrollo personal, la convivencia, la igualdad de oportunidades y la participación social, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora, de acompañamiento, de apoyo y de rehabilitación frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o urgencia social (Art. 5.2.).

En este sentido, destacamos algunos de sus principios rectores (Art. 6):

6.2. Principios orientadores de la intervención.

- a) Prevención. Las políticas de servicios sociales actuarán preferentemente sobre las causas que originan las necesidades sociales y darán la debida **prioridad a las acciones preventivas**.
- b) Promoción de la autonomía y desarrollo personal. **Se facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales**.
- c) Promoción de la inclusión y de la cohesión social. **Se favorecerán las condiciones necesarias para desarrollar y consolidar los vínculos sociales de las personas, familias o unidad de convivencia** y los grupos en el ámbito de la comunidad, como herramientas para la transformación social.

3. Principios de carácter metodológico.

- a) Orientación centrada en la persona. Se garantizará la atención social personalizada, integral y continua, a partir de una intervención holística y favoreciendo una actuación transversal y coordinada.
- b) Promoción de la intervención y la integración. **Se procurará la utilización de las prestaciones para el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario**.

A la vista de todo ello concluimos que, con la baja del servicio de “Menjar a casa” se están poniendo trabas para que la interesada pueda permanecer en su entorno habitual, con el apoyo de los suyos y, en consecuencia, sí se están vulnerado los derechos de la persona titular, en particular, el derecho a permanecer en su entorno habitual con un nivel de calidad de vida digna, garantizando, con independencia de las obligaciones familiares, la promoción de su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (Art. 50 de la C.E.).

Por otra parte, la decisión del Ayuntamiento de Almussafes pone de manifiesto la invisibilidad del trabajo de las personas cuidadoras, en este caso, de la hija de la persona titular de esta queja, subestimando su contribución al bienestar de su madre, y generando una situación de indefensión como ciudadana.

No hay que olvidar que, hasta ahora, han sido las familias, y en especial las mujeres, las que tradicionalmente han asumido el cuidado de las personas dependientes. Es por ello que, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia incluye la perspectiva de género entre sus principios para asegurar una adecuada capacidad de prestación de cuidados a aquellas personas que los necesitan. Esta perspectiva de género supone así mismo un objetivo de calidad de los servicios sociales, tal y como contempla la propia Ley 3/2019 ya mencionada.

Por todo ello, esta institución discrepa de la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Almussafes y considera que sí se han vulnerado los derechos de la persona titular de la queja y de su familia.

En consecuencia, procedería declarar de oficio la nulidad de la resolución de fecha 24/07/2024 por la que se procede a la baja en el programa municipal “Menjar a casa” de la interesada, confirmada

por la resolución, notificada en fecha 30/09/2024, que desestima el recurso de reposición interpuesto contra la misma, posibilidad que reconoce el artículo 106.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas respecto de los actos administrativos que hayan puesto fin a la vía administrativa en los que concurre alguna de las causas previstas en el artículo 47 de la misma ley de procedimiento, y restablecer, en su caso, el Servicio “Menjar a casa” para la interesada.

Se da la particularidad de que la persona titular de esta queja reside en un municipio afectado por la DANA lo que supone una dificultad añadida para la vida cotidiana de su ciudadanía que exige de un mayor esfuerzo por parte de las Administraciones para garantizar su bienestar.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALMUSSAFES:

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de velar por el derecho de la ciudadanía a permanecer en su entorno habitual con un nivel de calidad de vida digno, garantizando, con independencia de las obligaciones familiares, la promoción de su bienestar.
2. **RECOMENDAMOS** la potenciación de todos aquellos recursos que favorezcan el mantenimiento de la persona en su medio convivencial y comunitario.
3. **RECOMENDAMOS** que se tenga en cuenta la perspectiva de género en la gestión, la organización y la prestación de servicios.
4. **SUGERIMOS** que se revise de oficio la resolución por la que se acuerda la baja de la titular de la queja del Servicio “Menjar a casa” con vistas a su restablecimiento y se dé cuenta a esta institución de las actuaciones realizadas y los acuerdos que de estas se deriven.
5. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, que resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible

En condiciones normales le solicitaríamos que, en el plazo máximo de un mes, nos remitiera un informe donde manifestase si acepta estas consideraciones, indicando, en el caso de aceptarlas, las medidas que van a adoptar para cumplirlas, o, en caso de no aceptarlas, justificando su respuesta.

No obstante, somos conscientes de que su municipio se ha visto directamente afectado por la DANA y, en este sentido, le informamos que el Síndic de Greuges dictó el 06/11/2024 una resolución (a cuya consulta puede acceder mediante el enlace reseñado más abajo) por la que se han suspendido los plazos «que afecten a las entidades locales que tengan su sede en alguno de los municipios afectados», hasta el 06/01/2025.

En consecuencia, en el presente procedimiento de queja el plazo de un mes establecido en nuestra normativa reguladora para remitir el citado informe comenzará a computarse a partir de dicha fecha

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

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#), la [resolución del Síndic de 21/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana