

"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

Queixa 2450006**Queixa d'ofici
núm.** 6-2024**Matèria** Serveis socials**Assumpte** Dependència. Demores en les
valoracions en els serveis socials
generals. Cas d'Ibi.**Queja** 2450006**Queja de
oficio núm.** 6-2024**Materia** Servicios sociales**Asunto** Dependencia. Demoras en las
valoraciones de los Servicios sociales
generales. Caso de Ibi.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

Les actuacions del Síndic de Greuges s'encaminen a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia, així com en les normes de desenvolupament corresponents, en els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, segons l'article 1.2 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Posteriorment, en l'article 19.1, subratlla l'atenció preferent i prioritària a aquells supòsits en els quals puga detectar-se l'existència de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat, situacions que poden derivar-se, entre altres causes, de la situació de dependència.

La falta d'una atenció com cal a estes persones, o la deficient atenció (i és deficient quan es retarda l'accés a una prestació o recurs), suposen una vulneració dels drets reconeguts, circumstàncies que justifiquen l'inici d'esta queixa d'ofici, segons el que es disposa en l'article 23 de la citada llei reguladora d'esta institució.

La demora en l'aprovació de les resolucions en els expedients de dependència, d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha sigut una constant al llarg de la vigència de la Llei en la Comunitat Valenciana. En estos 18 anys, hem evidenciat que tant les administracions locals com l'autònoma s'havien de corresponsabilitzar dels retards en les resolucions.

L'aprovació de la resolució de grau de dependència en un termini màxim de tres mesos, desafortunadament, és quasi anecdòtica, i són responsables dels endarreriments, usualment, les entitats locals pel retard a realitzar les valoracions; mentre que l'Administració autonòmica respon directament de la Resolució del Programa Individual d'Atenció (d'ara en avant, PIA), que ha

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

Las actuaciones del Síndic de Greuges se encaminan a velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como en las normas de desarrollo correspondientes, en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, según el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Posteriormente, en su artículo 19.1, subraya la atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, situaciones que pueden derivarse, entre otras causas, de la situación de dependencia.

La falta de una atención debida a estas personas, o la deficiente atención (y es deficiente cuando se retrasa el acceso a una prestación o recurso), suponen una vulneración de los derechos reconocidos, circunstancias que justifican el inicio de esta queja de oficio, según lo dispuesto en el artículo 23 de la citada ley reguladora de esta institución.

La demora en la aprobación de las resoluciones en los expedientes de dependencia, atendiendo a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha sido una constante a lo largo de la vigencia de la ley en la Comunitat Valenciana. En estos 18 años, hemos evidenciado que tanto las Administraciones locales como la autonómica se debían corresponsabilizar de los retrasos en las resoluciones.

La aprobación de la resolución de grado de dependencia en un plazo máximo de tres meses, desafortunadamente, es casi anecdótica, siendo responsables de los atrasos, usualmente, las entidades locales por el retraso en realizar las valoraciones; mientras que la Administración autonómica responde directamente de la Resolución del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA), que

d'aprovar-la abans que transcorreguen uns altres tres mesos des de la Resolució de grau. Però, en tot cas, es preveu que no transcorreguen més de sis mesos des que la persona interessada sol·licita el reconeixement de la situació de dependència fins que se li assigna un recurs o una prestació. Del compliment global dels terminis en estos expedients ha de respondre sempre l'Administració autonòmica.

Les greus demores han generat un important volum de queixes davant d'esta institució, possiblement un dels assumptes més recurrents, com acrediten els informes anuals del Síndic i també justifiquen les queixes d'ofici corresponents al llarg d'estos anys.

En els últims mesos, este problema ha cobrat una especial singularitat, atés que s'estan evidenciant importants mancances en els serveis socials generals que afecten directament la tramitació dels expedients de dependència, en què destaquen les demores en les valoracions de les persones.

Està augmentant el nombre de municipis que, responnent a les interpel·lacions d'esta institució, ens revelen les greus deficiències de funcionament d'estos serveis, amb falta de personal, problemes informàtics, d'organització i d'altres.

Un d'eixos ajuntaments és el d'Ibi (Alacant) del qual, a través dels expedients de queixa, hem pogut conèixer amb major profunditat la dimensió del problema, que també afecta i és comuna als serveis socials en molts pobles i ciutats. Per això, el Síndic de Greuges va triar Ibi com a municipi de referència per a la investigació que iniciem amb esta queixa d'ofici, a més de dirigir-nos, com a responsable final, a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

En esta queixa d'ofici pretenem centrar la investigació en les causes, els motius i les possibles solucions a la demora que es produïx en la realització de la valoració de les persones dependents, atés el temps que transcorre des de la sol·licitud fins a esta valoració, passant prèviament per la grabació d'aquella i la seua validació. Les nombroses queixes que rep esta institució sobre esta qüestió així ho acrediten, amb expedients de queixa per demora de més d'un any en la resolució de grau, sense que s'hi haja realitzat la valoració per part dels serveis socials d'Ibi, igual que passa en uns altres ajuntaments.

Per això, sol·licitarem a l'Ajuntament d'Ibi i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que ens remeteren informació sobre este tema.

debe aprobarla antes de que transcurran otros tres meses desde la Resolución de grado. Pero, en todo caso, se prevé que no transcurran más de seis meses desde que la persona interesada solicita el reconocimiento de su situación de dependencia hasta que se le asigna un recurso o una prestación. Del cumplimiento global de los plazos en estos expedientes ha de responder siempre la Administración autonómica.

Las graves demoras han generado un importante volumen de quejas ante esta institución, posiblemente uno de los asuntos más recurrentes, como acreditan los informes anuales del Síndic y también justificaron las correspondientes quejas de oficio a lo largo de estos años.

En los últimos meses, este problema ha cobrado una especial singularidad dado que se están evidenciando importantes carencias en los servicios sociales generales que afectan directamente a la tramitación de los expedientes de dependencia, destacando las demoras en las valoraciones de las personas.

Está aumentando el número de municipios que, respondiendo a las interpelaciones de esta institución, nos revelan las graves deficiencias de funcionamiento de dichos servicios, con falta de personal, problemas informáticos, de organización y otros.

Uno de esos ayuntamientos es el de Ibi (Alicante), a través de cuyos expedientes de queja hemos podido conocer con mayor profundidad la dimensión del problema, que también afecta y es común a los servicios sociales en muchos pueblos y ciudades. Por ello, el Síndic de Greuges eligió a Ibi como municipio de referencia para la investigación que iniciamos con esta queja de oficio, además de dirigirnos, como responsable final, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En esta queja de oficio pretendemos centrar la investigación en las causas, motivos y posibles soluciones a la demora que se produce en la realización de la valoración de las personas dependientes, dado el tiempo que transcurre desde la solicitud hasta dicha valoración, pasando previamente por la grabación de aquella y su validación. Las numerosas quejas que recibe esta institución sobre esta cuestión así lo acreditan, con expedientes de queja por demora de más de un año en la resolución de grado, sin haberse realizado la valoración por parte de los servicios sociales de Ibi, y a igual que ocurre en otros ayuntamientos.

Por ello, solicitamos al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran información al respecto.

La Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ens va remetre dos documents, amb registre d'entrada en esta institució el 09/09/2024, dels quals resumim les següents idees:

- La Direcció General de Dependència i de les Persones Majors ha convocat els representants polítics de les poblacions amb major demora en la valoració per a identificar els problemes que estes entitats locals presenten respecte a la valoració. En este sentit, s'han mantingut converses amb els ajuntaments d'Ibi, Canals, Pego, Peníscola, Tavernes Blanques, Almàssera i Santa Pola.
- En el cas concret d'Ibi, van traslladar la dificultat que han tingut per a la contractació de personal i el fet que una de les seues treballadores socials estiguera en situació d'incapacitat laboral temporal (ILT) prolongada com a causes de la demora en la valoració de les persones que sol·liciten el reconeixement de la situació de dependència. Així mateix, van comentar que estava prevista la incorporació de la treballadora social de baixa laboral a juliol de 2024 i la imminent contractació de dos treballadors/es socials per a unir-se a l'equip. Finalment, es va acordar una nova reunió a setembre a fi d'avaluar la situació de la llista d'espera.
- L'equip de valoració de la Conselleria a Alacant compta amb tres valoradors i no és possible actualment ampliar-lo. Este equip dona suport a l'Ajuntament d'Ibi en les tasques que són de la seua competència, però no pot assumir la càrrega de valoracions pendents en la població.
- No es contempla la possibilitat d'ampliar l'equip de valoradors itinerants i centrar-los en un suport directe a determinades poblacions temporalment. La normativa estableix la competència dels serveis socials d'atenció primària de les entitats locals en la valoració de les persones que residixen en el seu domicili, així com en uns altres casos. L'equip de valoradors de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda —com a mesura de suport a les entitats locals— ja està realitzant la valoració de persones que hi residixen en recursos residencials privats i dels xiquets/xiquetes d'edat inferior a 3 anys.
- En estos moments no es té constància d'una sol·licitud d'ampliació del personal de l'equip d'intervenció social i suport jurídicoadministratiu per part de l'Ajuntament d'Ibi; actualment no arriben al 50% de la contractació que els

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos remitió dos documentos, con registro de entrada en esta institución el 09/09/2024, de los que resumimos las siguientes ideas:

- La Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores ha convocado a los representantes políticos de las poblaciones con mayor demora en la valoración para identificar los problemas que estas entidades locales presentan respecto a la valoración. En este sentido, se han mantenido conversaciones con los ayuntamientos de Ibi, Canals, Pego, Peñíscola, Tavernes Blanques, Almàssera y Santa Pola.
- En el caso concreto de Ibi, trasladaron la dificultad que han tenido para la contratación de personal y el hecho de que una de sus trabajadoras sociales estuviera en situación de Incapacidad Laboral Temporal (ILT) prolongada como causas de la demora en la valoración de las personas que solicitan el reconocimiento de la situación de dependencia. Asimismo, comentaron que estaba prevista la incorporación de la trabajadora social de baja laboral en julio de 2024 y la inminente contratación de dos trabajadores/trabajadoras sociales para unirse al equipo. Finalmente, se acordó una nueva reunión en septiembre con objeto de evaluar la situación de la lista de espera.
- El equipo de valoración de la Conselleria en Alicante cuenta con 3 valoradores y no es posible actualmente ampliarlo. Este equipo apoya al Ayuntamiento de Ibi en las tareas que son de su competencia, pero no puede asumir la carga de valoraciones pendientes en la población.
- No se contempla la posibilidad de ampliar el equipo de valoradores itinerantes y centrarlos en un apoyo directo a determinadas poblaciones temporalmente. La normativa establece la competencia de los servicios sociales de atención primaria de las entidades locales en la valoración de las personas que residen en su domicilio, así como en otros supuestos. El equipo de valoradores de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda —como medida de apoyo a las entidades locales— ya está realizando la valoración de personas que residen en recursos residenciales privados y de los niños/niñas de edad inferior a 3 años.
- En estos momentos no se tiene constancia de una solicitud de ampliación del personal del equipo de intervención social y soporte jurídico-administrativo por parte del Ayuntamiento de Ibi; actualmente no llegan al 50% de la contratación que les

correspondria pel contracte-programa vigent, per la qual cosa les mesures tindran com a objectiu aconseguir que es faça efectiva la contractació del personal previst en el pròxim contracte-programa. El pressupost de les pròximes anualitats del contracte-programa s'ha estimat d'acord amb la sol·licitud rebuda dels serveis socials de l'Ajuntament d'Ibi per a poder donar cobertura a les persones dependents que sol·liciten el recurs de servei d'ajuda a domicili. En qualsevol cas, per als exercicis posteriors es podran revisar estos imports en l'addenda corresponent.

- L'Ajuntament d'Ibi i la llavors anomenada Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives van subscriure, en dates 30 de juliol i 3 d'agost de 2021 respectivament, el contracte-programa per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials en els exercicis 2021-2024, la vigència dels quals finalitza el 31 de desembre de 2024.
- En el contracte-programa esmentat s'establia, en relació amb el servei de promoció de l'autonomia personal SAD DEPENDÈNCIA, el finançament anual per part de la Generalitat que tot seguit es detalla:

correspondería por el contrato-programa vigente, por lo que las medidas tendrán como objetivo conseguir que se haga efectiva la contratación del personal previsto en el próximo contrato-programa. El presupuesto de las próximas anualidades del contrato-programa se ha estimado de acuerdo con la solicitud recibida de los servicios sociales del Ayuntamiento de Ibi para poder dar cobertura a las personas dependientes que soliciten el recurso de servicio de ayuda a domicilio. En cualquier caso, para los ejercicios posteriores se podrán revisar estos importes en la correspondiente adenda.

- El Ayuntamiento de Ibi y la entonces denominada Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas suscribieron, en fechas 30 de julio y 3 de agosto de 2021 respectivamente, el contrato-programa para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021-2024, cuya vigencia finaliza el 31 de diciembre de 2024.
- En el referido contrato-programa se establecía, con relación al servicio de promoción de la autonomía personal SAD DEPENDENCIA, la financiación anual por parte de la Generalitat que a continuación se detalla:

BLOQUE A: ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO	2021		2022		2023		2024	
	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local
SAD Dependencia	153.000,00 €	0,00 €	153.000,00 €	0,00 €	153.000,00 €	0,00 €	153.000,00 €	0,00 €

- En 2022 es va firmar per les dos administracions una addenda al referit contracte-programa, que contenia, entre altres actualitzacions, l'increment de finançament per part de la Generalitat al servei SAD DEPENDÈNCIA per als exercicis, 2022, 2023 i 2024 amb el detall següent:

- En 2022 se firmó por ambas Administraciones una adenda al referido contrato-programa, que contenía, entre otras actualizaciones, el incremento de financiación por parte de la Generalitat al servicio SAD DEPENDENCIA para los ejercicios, 2022, 2023 y 2024 con el siguiente detalle:

BLOQUE A: ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO	2021		2022		2023		2024	
	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local	Conselleria	Entidad Local
SAD Dependencia	153.000,00 €	0,00 €	200.000,00 €	0,00 €	225.000,00 €	0,00 €	250.000,00 €	0,00 €

- L'increment de finançament referit va vindre precedit d'informe favorable i quantificació econòmica a incrementar emés per la direcció general competent en matèria de dependència, i era objecte de bestreta una vegada firmada l'addenda esmentada i, per tant, pagat a l'Ajuntament d'Ibi amb anterioritat a la justificació per este, a l'inici del següent exercici

- El referido incremento de financiación vino precedido de informe favorable y cuantificación económica a incrementar emitido por la dirección general competente en materia de dependencia, siendo el mismo objeto de anticipo una vez firmada la referida adenda y por tanto abonado al Ayuntamiento de Ibi con anterioridad a la justificación por este, al inicio del siguiente ejercicio

pressupostari, de la despesa efectivament realitzada.

- S'està treballant internament en la Conselleria en relació amb les mesures, de caràcter econòmic, que cal implementar en el contracte-programa 2025-2028 que se subscriurà l'any 2025 amb l'Ajuntament d'Ibi, i està previst mantindre serveis ja consolidats al llarg de la vigència de contracte-programa 2021-2024 i entre els quals hi ha el SAD DEPENDÈNCIA, millorant per a això el finançament de la Generalitat a este en els termes que resulten necessaris per a atendre les persones usuàries amb dret consolidat i, així mateix, poder gestionar noves altes de la llista d'espera de la dependència amb recurs SAD.
- Per a això, s'està treballant amb l'esmentada entitat local per a ajustar el finançament que ha de percebre durant el període 2025-2028 a les necessitats que ha d'atendre.
- En paral·lel, el contracte-programa 2025-2028 que cal subscriure amb l'Ajuntament d'Ibi contindrà també una millora del finançament de les figures professionals que conformen l'Equip Bàsic d'Atenció Primària (EAPB), i estarà supeditat a l'existència de consignació adequada i suficient en la corresponent llei de pressupostos de la Generalitat.
- Quant a les accions que s'estan impulsant o duent a terme des de l'òrgan de coordinació i col·laboració interadministrativa en serveis socials (OCCI) per a pal·liar la falta de personal en serveis socials, s'informa que fins a hores d'ara l'OCCI no ha entrat en el tractament individualitzat, això és, per entitat amb contracte-programa subscrit, d'esta mena de situacions vinculades a la falta de recursos humans necessaris per a la prestació de serveis, com el que motiva la queixa núm. 2450006 oberta d'ofici pel Síndic de Greuges, podent ser objecte d'acord, a adoptar per l'OCCI, la posada en marxa d'una comissió tècnica que analitze possibles vies de solució com ara la creació d'una bossa, de caràcter autonòmic, per part de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies que nodrisca les entitats locals dels professionals necessaris per a cobrir el corresponent EAPB, borses d'àmbit provincial amb esta mateixa finalitat promogudes per les diputacions provincials, i/o acords interadministratius entre entitats locals pròximes geogràficament que facilite la creació de borses amb esta mateixa finalitat.

presupuestario, del gasto efectivamente realizado.

- Se está trabajando internamente en la Conselleria en relación con las medidas, de carácter económico, a implementar en el contrato-programa 2025-2028 a suscribir en el año 2025 con el Ayuntamiento de Ibi, estando previsto mantener servicios ya consolidados a lo largo de la vigencia de contrato-programa 2021-2024 y entre los que se encuentra el SAD DEPENDENCIA, mejorando para ello la financiación de la Generalitat al mismo en los términos que resulten necesarios para atender a las personas usuarias con derecho consolidado y, asimismo, poder gestionar nuevas altas de la lista de espera de la dependencia con recurso SAD.
- Para ello se está trabajando con la citada entidad local para ajustar la financiación a percibir durante el periodo 2025-2028 a las necesidades a atender.
- En paralelo, el contrato-programa 2025-2028 a suscribir con el Ayuntamiento de Ibi contendrá también una mejora de la financiación de las figuras profesionales que conforman el Equipo Básico de Atención Primaria (EAPB), estando ello supeditado a la existencia de consignación adecuada y suficiente en la correspondiente ley de presupuestos de la Generalitat.
- En cuanto a las acciones que se están impulsando o llevando a cabo desde el órgano de coordinación y colaboración interadministrativa en servicios sociales (OCCI) para paliar la falta de personal en servicios sociales, se informa que hasta la fecha el OCCI no ha entrado en el tratamiento individualizado, esto es, por entidad con contrato-programa suscrito, de este tipo de situaciones vinculadas a la falta de recursos humanos necesarios para la prestación de servicios, como el que motiva la queja núm. 2450006 abierta de oficio por el Síndic de Greuges, pudiendo ser objeto de acuerdo, a adoptar por el OCCI, la puesta en marcha de una comisión técnica que analice posibles vías de solución como pueda ser la creación de una bolsa, de carácter autonómico, por parte de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias que nutra a las entidades locales de los profesionales necesarios para cubrir su correspondiente EAPB, bolsas de ámbito provincial con esta misma finalidad promovidas por las diputaciones provinciales, y/o acuerdos interadministrativos entre entidades locales próximas geográficamente que facilite la creación de bolsas con este mismo fin.

- Així mateix, podrien formar part de la comissió tècnica citada representants de COSITAL, Consell general de col·legis oficials de secretaris, interventors i tesorers d'administració local, i els supervisors dels diferents departaments de Serveis Socials atés el seu grau de coneixement sobre el terreny de la implementació, a escala local, dels serveis i les prestacions inclosos en cada contracte-programa, tot això amb el propòsit de proposar aquelles altres mesures que resulten necessàries per a revertir situacions com la descrita en la queixa objecte d'este informe.

L'Ajuntament d'Ibi ens va remetre, el 30/10/2024, resposta a les preguntes que li havíem plantejat:

- En l'actualitat no és viable assumir el pla de treball proposat per la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, ja que l'equip professional efectiu amb què compten és de 4 treballadors socials de l'Equip de Zona Bàsica. D'altra banda, hi ha una persona contractada externa al contracte-programa, exclusivament per a realitzar valoracions, que es troba en situació de baixa mèdica des del 10/10/2024. També compten amb dos gravadors. Consideren que és personal insuficient per a realitzar les valoracions recomanades, ja que això suposaria desatendre la resta dels serveis que la llei encomana.
- Segons els registres consultats hi ha 314 persones esperant ser valorades, de les quals 10 són menors d'edat.
- No consta comunicació que l'equip de valoradors de la Conselleria estiga donant suport a estos serveis socials.
- L'equip de zona bàsica d'estos serveis socials està minvat, ja que, en l'actualitat de manera efectiva, hi ha en l'Equip d'Intervenció 6 dels 11 tècnics aprovats en el contracte-programa (4 treballadors socials, 1 educadora social 1 coordinadora/psicòloga), 1 de les 2 figures d'Igualtat, 3 de les 4 figures administratives, i no disposen d'assessor jurídic reconegut.
- Des de l'inici del contracte-programa hi ha hagut períodes en els quals l'equip ha sigut encara inferior a l'actual a causa de diferents situacions com ara baixes, excedències, jubilacions, etc., que no han sigut cobertes.
- En relació amb el contracte-programa subscrit entre eixe Ajuntament i la Conselleria de Serveis

- Asimismo, podrían formar parte de la referida comisión técnica representantes de COSITAL, Consejo general de colegios oficiales de secretarios, interventores y tesoreros de administración local, y los supervisores de los distintos departamentos de Servicios Sociales dado su grado de conocimiento sobre el terreno de la implementación, a escala local, de los servicios y prestaciones incluidos en cada contrato-programa, todo ello con el propósito de proponer aquellas otras medidas que resulten necesarias para revertir situaciones como la descrita en la queja objeto de este informe.

El Ayuntamiento de Ibi nos remitió el 30/10/2024 su respuesta a las preguntas que le habíamos planteado:

- En la actualidad no es viable asumir el plan de trabajo propuesto por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ya que el equipo profesional efectivo con el que cuentan es de 4 trabajadores sociales del Equipo de Zona Básica. Por otro lado, hay una persona contratada externa al contrato-programa, exclusivamente para realizar valoraciones, que se encuentra en situación de baja médica desde el 10/10/2024. También cuentan con dos grabadores. Consideran que es personal insuficiente para realizar las valoraciones recomendadas, ya que esto supondría desatender el resto de los servicios que la ley encomienda.
- Según los registros consultados hay 314 personas esperando a ser valoradas, de las cuales 10 son menores de edad.
- No consta comunicación de que el equipo de valoradores de la Conselleria esté prestando apoyo a estos servicios sociales.
- El equipo de zona básica de estos Servicios Sociales se encuentra mermado, ya que, en la actualidad de manera efectiva, hay en el Equipo de Intervención 6 de los 11 técnicos aprobados en el contrato-programa (4 trabajadores sociales, 1 educadora social 1 coordinadora/psicóloga), 1 de las 2 figuras de Igualdad, 3 de las 4 figuras administrativas, y no cuentan con el asesor jurídico reconocido.
- Desde el inicio del contrato-programa ha habido periodos en los que el equipo ha sido todavía inferior al actual debido a diferentes situaciones tales como bajas, excedencias, jubilaciones, etc., que no han sido cubiertas.
- En relación al contrato-programa suscrito entre ese Ayuntamiento y la Conselleria de Servicios

Socials, Igualtat i Vivenda, per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials en els exercicis 2021-2024, i amb la no cobertura de les places vacants en els Serveis Socials d'Atenció Primària Bàsica, de conformitat amb el contracte-programa per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera exercicis 2021-2024, l'Ajuntament d'Ibi patix de manera estructural una manca de mitjans personals i tècnics per a poder atendre tota la tramitació en matèria de personal i així procedir a la contractació dels llocs de treball requerits per a l'Atenció Primària Bàsica.

- Juntament amb la manca de mitjans personals de les borses de treball vigents en la data del present informe, i després de nombrosos intents de crida, no s'han trobat candidats per a fer-ne el nomenament per als llocs requerits pel contracte-programa. Davant d'esta situació, l'Ajuntament s'ha vist obligat a subscriure diversos convenis de col·laboració amb uns altres ajuntaments de la província amb la finalitat de poder utilitzar la borsa de treball de tècnics especialistes en matèria de serveis socials i, després de la realització de les oportunes crides, no s'han trobat interessats que acceptaren els llocs de treball en qüestió.
- Davant dels processos d'estabilització que estan duent a terme els diferents municipis en virtut de la Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, i en virtut del que s'establix en les bases generals i específiques que regixen cada convocatòria, es generaran borses de treball en qüestió, de conformitat amb cada especialitat, a fi de proveir-se els llocs que resten per cobrir, per la qual cosa la possibilitat d'existència de persones interessades per a cobrir estos llocs de treball s'incrementarà, encara que no es poden fixar dates exactes, ja que dependrà de l'acceptació per crida de l'oferta de cada aspirant.
- La greu manca de mitjans personals i tècnics s'ha vist agreujada en els últims anys pel col·lapse econòmic i administratiu que ha patit l'Ajuntament d'Ibi, a més de les innombrables incapacitats temporals i excedències sobrevingudes en la plantilla de personal. De les dades que hi ha en el departament de personal, es constata que va començar la situació de gravetat en relació amb la impossibilitat de cobrir llocs de treball durant l'annualitat de 2022.

Sociales, Igualdad y Vivienda, 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, el Ayuntamiento de Ibi 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.

- 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 candidatos para efectuar su nombramiento en los puestos requeridos por el contrato-programa. Ante dicha situación, el 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.
- A la vista de los procesos de estabilización que están llevando a cabo los distintos municipios en virtud de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, y en virtud de lo establecido en las bases generales y específicas que rigen cada convocatoria, se generarán bolsas de trabajo en cuestión, de conformidad con cada especialidad, a fin de proveerse los puestos que restan por cubrir, por lo que la posibilidad de existencia de personas interesadas para cubrir dichos puestos de trabajo se verá incrementada, aunque no se pueden fijar fechas exactas, ya que dependerá de la aceptación por llamamiento de la oferta de cada aspirante.
- La grave carencia de medios personales y técnicos se ha visto agravada en los últimos años por el colapso económico y administrativo que ha sufrido el Ayuntamiento de Ibi, además de las innumerables incapacidades temporales y excedencias sobrevenidas en la plantilla de personal. De los datos obrantes en el departamento de personal, se constata que comenzó la situación de gravedad en relación con la imposibilidad de cubrir puestos de trabajo durante la anualidad de 2022.

- En la data del present informe, independentment del fet que es puguin proveir determinats llocs gràcies a la generació de borses de treball per les convocatòries d'estabilització, no es considera factible que es puguin cobrir tots els llocs que resten de l'actual contracte-programa 2021-2024.

2 Conclusions de la investigació

Resulta evident el reiterat incompliment dels terminis previstos en la legislació, concretament el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, que regula el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

Per tant, és freqüent la vulneració dels drets de les persones amb dependència. No sols es produeixen demores en l'aprovació de la resolució de grau, el termini màxim de la qual és de tres mesos des de la data de registre d'entrada de la sol·licitud en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació (art. 11 del decret esmentat); sinó també en l'aprovació de la resolució del Programa Individual d'Atenció, amb un termini màxim d'uns altres tres mesos des de la data de la resolució de grau, o en tot cas des dels sis mesos comptadors des de l'endemà de la data de sol·licitud inicial (art. 15).

No obstant això, en esta queixa d'ofici hem de focalitzar els punts o moments més problemàtics, perquè hi ha diferents fases en les quals el procediment es ressent i amb subjectes responsables diferents.

En el procediment es distingixen etapes diferents:

- Des del registre de la sol·licitud fins a la seua gravació (competència de l'Ajuntament).
- Des de la gravació a la validació (competència de la Conselleria).
- Des de la validació a la valoració (competència municipal).
- Des de la valoració i remissió d'informes a l'aprovació de la Resolució de grau (responsabilitat autonòmica).
- Posteriorment, es produirà l'aprovació de la resolució PIA i l'efectivitat dels recursos o les prestacions (esta competència també és de la Conselleria).

L'objectiu d'esta queixa d'ofici és focalitzar la investigació, com hem dit, en les etapes que van des del registre de la sol·licitud fins a la valoració.

Paral·lelament a la tramitació d'esta queixa, el Síndic de Greuges va convocar una sessió monogràfica de

- A fecha del presente informe, independientemente de poder proveer determinados puestos gracias a la generación de bolsas de trabajo por las convocatorias de estabilización, no se considera factible que se puedan cubrir todos los puestos que restan del actual contrato-programa 2021-2024.

2 Conclusiones de la investigación

Resulta evidente el reiterado incumplimiento de los plazos previstos en la legislación, concretamente el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

Por tanto, es frecuente la vulneración de los derechos de las personas con dependencia. No solo se producen demoras en la aprobación de la resolución de grado, cuyo plazo máximo es de tres meses desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (art. 11 del referido Decreto); sino también en la aprobación de la resolución del Programa Individual de Atención, con un plazo máximo de otros tres meses desde la fecha de la resolución de grado, o en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial (art. 15).

Sin embargo, en esta queja de oficio hemos de focalizar los puntos o momentos más problemáticos, pues hay distintas fases en las que el procedimiento se resiente y con sujetos responsables distintos.

En el procedimiento se distinguen diferentes etapas:

- Desde el registro de la solicitud hasta su grabación (competencia del Ayuntamiento).
- Desde la grabación a la validación (competencia de la Conselleria).
- Desde la validación a la valoración (competencia municipal).
- Desde la valoración y remisión de informes a la aprobación de la Resolución de grado (responsabilidad autonómica).
- Posteriormente, se producirá la aprobación de la resolución PIA y la efectividad de los recursos o prestaciones (esta competencia también es de la Conselleria).

El objetivo de esta queja de oficio es focalizar la investigación, como hemos dicho, en las etapas que van desde el registro de la solicitud hasta la valoración.

Paralelamente a la tramitación de esta queja, el Síndic de Greuges convocó una sesión monográfica del

l'Observatori de la Vulnerabilitat sobre "Dependència: gestió i situació de demora en les valoracions" el 02/10/2024, en què van participar tècnics dels serveis socials de diferents municipis, experts en la matèria, sindicats i organitzacions socials.

Pel seu interès i complementarietat amb l'objecte d'esta queixa, arrebpleguem ací algunes de les seues conclusions:

1. Respecte a les valoracions de les persones:

- a. Depenent de **la situació de les plantilles** dels serveis municipals i de la seua organització interna, alguns municipis estan al dia amb les gravacions de sol·licituds i amb les valoracions de dependència, mentre que altres municipis presenten llistes d'espera que superen l'any de demora. Gran disparitat de situacions.
- b. La Conselleria demora en excés **la validació** de les gravacions. Incongruentment, concedix dos mesos als ajuntaments per a realitzar les valoracions (i així disposar d'un mes per a aprovar la Resolució de grau dins del termini), però la Conselleria tarda més de dos mesos a validar les gravacions i passar-les a "comprovades". Per tant, des del primer moment del procediment s'aboca a una tramitació fora de termini.
- c. Quant a la **priorització** de les valoracions pels serveis socials municipals:
 - i. En tots els casos, es prioritzen els menors de 3 a 18 anys; els menors de 3 anys són valorats directament per l'equip de Conselleria. No obstant això, en molts casos la Conselleria tarda més d'un any a concedir el grau a estos menors.
 - ii. En alguns casos se segueix un criteri de priorització per edat a majors de 85 o 90 anys, tot i que en uns altres preval el criteri d'urgència davant del de l'edat. No hi ha criteris clars.
 - iii. Els casos de salut mental sempre es prioritzen. La coordinació amb les treballadores socials dels hospitals de referència és àgil, encara que també patixen problemes de falta de personal (no hi ha treballadores socials en totes les unitats de salut mental), inestabilitat de plantilles i les valoracions poden demorar-se fins a un any també en estos casos.
 - iv. En algun municipi se segueix el protocol de malaltia ELA com a criteri de priorització.

Observatorio de la Vulnerabilidad sobre "Dependencia: gestión y situación de demora en las valoraciones" el 02/10/2024, en la que participaron técnicos de los servicios sociales de diferentes municipios, expertos en la materia, sindicatos y organizaciones sociales.

Por su interés y complementariedad con el objeto de esta queja, recogemos aquí algunas de sus conclusiones:

1. Respecto a las valoraciones de las personas:

- a. Dependiendo de **la situación de las plantillas** de los servicios municipales y de su organización interna, algunos municipios van al día con las grabaciones de solicitudes y con las valoraciones de dependencia, mientras que otros municipios presentan listas de espera que superan el año de demora. Gran disparidad de situaciones.
- b. La Conselleria demora en exceso **la validación** de las grabaciones. Incongruentemente, concede dos meses a los ayuntamientos para realizar las valoraciones (y así disponer de un mes para aprobar la Resolución de grado en plazo), pero la Conselleria tarda más de dos meses en validar las grabaciones y pasarlas a "comprobadas". Por tanto, desde el primer momento del procedimiento se aboca a una tramitación fuera de plazo.
- c. En cuanto a la **priorización** de las valoraciones por los servicios sociales municipales:
 - i. En todos los casos, se priorizan los menores de 3 a 18 años; los menores de 3 años son valorados directamente por el equipo de Conselleria. Sin embargo, en muchos casos la Conselleria tarda más de un año en conceder el grado a estos menores.
 - ii. En algunos casos se sigue un criterio de priorización por edad a mayores de 85 o 90 años, aunque en otros casos prima el criterio de urgencia frente al de edad. No hay criterios claros.
 - iii. Los casos de salud mental siempre se priorizan. La coordinación con las trabajadoras sociales de los hospitales de referencia es ágil, aunque también padecen problemas de falta de personal (no hay trabajadoras sociales en todas las unidades de salud mental), inestabilidad de plantillas y las valoraciones pueden demorarse hasta un año también en estos casos.
 - iv. En algún municipio se sigue el protocolo de enfermedad ELA como criterio de priorización.

Amb tot, encara que les sol·licituds amb tràmits d'urgència sí que s'agilitzen immediatament en la valoració, la Conselleria després porta el mateix procés per a resoldre el PIA que una sol·licitud normal, per la qual cosa no es resol amb la diligència esperada, i es diluïx el caràcter d'urgent.

2. Relació i coordinació amb la Conselleria competent:

- Reiteradament, la Conselleria fa referència a la possibilitat d'iniciar un **pla de xoc** per a reduir les llistes d'espera en les valoracions; no obstant això, alguns ajuntaments afirmen desconèixer eixa possibilitat. De fet, algunes poblacions han posat en marxa el seu propi pla, sense el suport de la Conselleria. Encara que no hagen demanat plans de xoc, la Conselleria ha sigut coneixedora de la situació dels municipis en tot moment perquè els han fet arribar les seues queixes i la Conselleria coneix puntualment les demores en cada municipi.
- Algunes de les mesures adoptades en estos plans, posats en marxa pels mateixos ajuntaments, han sigut la realització d'hores extres per part dels professionals que han realitzat el **curs de valoradors**, en detriment de l'atenció presencial, apostar per un programa de **productivitat** (contractació puntual) i **formació** subvencionada per l'entitat local per a la realització del curs universitari de valoració de la situació de dependència.
- Hi ha **bona relació amb els coordinadors de zona**, figura d'interés per a desbloquejar qüestions. Però quan sorgixen incidències, dubtes o qüestions que no depenen d'ells, poden tardar més de 2 mesos a resoldre la incidència.
- L'**equip itinerant de valoradors** de la Conselleria ofereix realitzar valoracions a domicili en municipis amb acumulació de valoracions pendents, però evidentment els **12 valoradors són insuficients** per a tota la Comunitat Valenciana.

3. Situació actual de les plantilles i dels contractes-programes:

- El contracte-programa es considera un instrument vàlid de finançament, ja que els ajuntaments han rebut l'import acordat cada any sense incidències. No obstant això, hi ha una **preocupació real davant de la imminent renovació dels contractes-programa per al període 2025-2028**, ja que, si no es garantix que siga consecutiu, pot

Con todo, aunque las solicitudes con trámites de urgencia sí que se agilizan de inmediato en la valoración, la Conselleria después lleva el mismo proceso para resolver el PIA que una solicitud normal, por lo que no se resuelve con la diligencia esperada, y se diluye el carácter de urgente.

2. Relación y coordinación con la Conselleria competente:

- Reiteradamente, la Conselleria hace referencia a la posibilidad de iniciar un **plan de choque** para reducir las listas de espera en las valoraciones; sin embargo, algunos ayuntamientos afirman desconocer esa posibilidad. De hecho, algunas poblaciones han puesto en marcha su propio plan, sin el apoyo de la Conselleria. Aunque no hayan pedido planes de choque, la Conselleria ha sido conocedora de la situación de los municipios en todo momento porque les han hecho llegar sus quejas y la Conselleria conoce puntualmente las demoras en cada municipio.
- Algunas de las medidas adoptadas en estos planes, puestos en marcha por los propios ayuntamientos, han sido la realización de horas extras por parte de los profesionales que han realizado el **curso de valoradores**, en detrimento de la atención presencial, apostar por un programa de **productividad** (contratación puntual) y **formación** subvencionada por la entidad local para la realización del curso universitario de valoración de la situación de dependencia.
- Existe **buena relación con los coordinadores de zona**, figura de interés para desbloquear cuestiones. Pero cuando surgen incidencias, dudas o cuestiones que no dependen de ellos, pueden tardar más de 2 meses en resolver la incidencia.
- El **equipo itinerante de valoradores** de la Conselleria ofrece realizar valoraciones a domicilio en municipios con acumulación de valoraciones pendientes, pero evidentemente los **12 valoradores son insuficientes** para toda la Comunitat Valenciana.

3. Situación actual de las plantillas y de los contratos-programas:

- El contrato-programa se considera un instrumento válido de financiación, ya que los ayuntamientos han recibido el importe acordado cada año sin incidencias. No obstante, existe una **preocupación real ante la inminente renovación de los contratos-programa para el periodo 2025-2028**, ya que, si no se garantiza

haver-hi una aturada en el finançament i els equips es podrien reduir de nou únicament als llocs que són de funcionaris de carrera (en molts ajuntaments suposaria una reducció d'entre el 50% i el 75% de les seues plantilles) fins que es firme el nou contracte-programa. Eixe procés podria demorar-se 3 o 4 mesos, la qual cosa repercutiria en les llistes d'espera per a realitzar les valoracions de dependència.

- b. Malgrat rebre el finançament acordat, s'han trobat **problemes molt importants per a la contractació de personal i l'estabilitat en les plantilles**. Algunes causes fonamentals d'esta situació són la precarietat laboral i la temporalitat, la falta de creació d'eixos llocs de treball en l'RLT, les dificultats perquè s'hi inclogueren les ràtios professionals necessàries en el contracte-programa, i la mobilitat de professionals. Altres motius conjunturals són baixes per malaltia o jubilació que tarden a cobrir-se, i les dificultats per a aconseguir convenis amb altres entitats.
- c. **No s'han creat les places vacants contemplades en el contracte-programa** perquè els ajuntaments consideren que estan condicionades al finançament del contracte-programa i els preocupa no poder fer-se càrrec del pagament si consoliden eixes places. Com a conseqüència directa de la impossibilitat de contractar els professionals previstos en el contracte-programa, en alguns casos s'ha hagut de retornar eixe finançament.
- d. En el moment de contractar professionals per a cobrir les places vacants, hi ha hagut **grans problemes amb les borses de treball**, perquè ha sigut difícil crear borses per l'inici del procés d'estabilització i en aquelles que es van crear no hi havia prou gent. Per a intentar solucionar esta situació han hagut de contractar a través de LABORA o fer convenis amb uns altres ajuntaments de la zona per a compartir borses de treball.
- e. És **necessari comptar amb la plantilla al complet**, i és especialment necessari que estiguen coberts els llocs d'administratius, ja que si no la càrrega administrativa recau en les treballadores socials, cosa que els impideix avançar en les valoracions.

En definitiva, encara que l'aprovació dels contractes-programa ha ajudat a millorar la situació en què es trobaven els municipis en 2021 (en alguns casos, amb demores en valoracions de 2 anys), continua existint una

que sea consecutivo, puede haber un parón en la financiación y los equipos se podrían ver reducidos de nuevo únicamente a los puestos que son de funcionarios de carrera (en muchos ayuntamientos supondría una reducción de entre el 50% y el 75% de sus plantillas) hasta que se firme el nuevo contrato-programa. Ese proceso podría demorarse 3 o 4 meses, lo que repercutiría en las listas de demora para realizar las valoraciones de dependencia.

- b. A pesar de recibir la financiación acordada, se han encontrado **problemas muy importantes para la contratación de personal y la estabilidad en las plantillas**. Algunas causas fundamentales de esta situación son la precariedad laboral y la temporalidad, la falta de creación de esos puestos de trabajo en la RPT, las dificultades para que se incluyeran las ratios profesionales necesarias en el contrato-programa, y la movilidad de profesionales. Otros motivos coyunturales son bajas por enfermedad o jubilación que se tardan en cubrir, y las dificultades para alcanzar convenios con otras entidades.
- c. **No se han creado las plazas vacantes contempladas en el contrato-programa** porque los ayuntamientos consideran que están condicionadas a la financiación del contrato-programa y les preocupa no poder hacer frente al pago si consolidan esas plazas. Como consecuencia directa de la imposibilidad de contratar a los profesionales previstos en el contrato-programa, en algunos casos se ha tenido que devolver esa financiación.
- d. En el momento de contratar a profesionales para cubrir las plazas vacantes, ha habido **grandes problemas con las bolsas de trabajo**, pues ha sido difícil crear bolsas por el inicio del proceso de estabilización y en las que se crearon no había suficiente gente. Para intentar solucionar esta situación han tenido que contratar a través de LABORA o hacer convenios con otros ayuntamientos de la zona para compartir bolsas de trabajo.
- e. Es **necesario contar con la plantilla al completo**, y es especialmente necesario que estén cubiertos los puestos de administrativos, ya que si no la carga administrativa recae en las trabajadoras sociales, lo que les impide avanzar en las valoraciones.

En definitiva, aunque la aprobación de los contratos-programa ha ayudado a mejorar la situación en la que se encontraban los municipios en 2021 (en algunos casos, con demoras en valoraciones de 2 años), sigue existiendo

gran problemàtica per a cobrir tots els llocs de treball i acabar amb la inestabilitat de les plantilles.

4. Propostes de millora des de l'Observatori:

a. A l'Administració autonòmica:

- i. **Finançament adequat i continuat** per a garantir a les administracions locals estabilitat en les seues plantilles. Referent a això, resulta aconsellable augmentar els mòduls de finançament per al cost de personal, de manera que no hi haja discriminacions salarials entre funcionaris de l'Administració local i contractats laborals amb càrrec al contracte-programa.

b. A les administracions locals:

- i. **Estabilització de les plantilles:** creació de **places estructurals** per tal que la contractació no depenga del contracte-programa ni de la voluntat de cada entitat. El Servei d'Atenció a la Dependència ha de concebre's com a part fonamental dels Serveis d'Atenció Primària.

ii. Organització de les plantilles:

1. A l'hora d'organitzar la ràtio professional, és important **tindre en compte la situació real de la població a què s'atén**. Per a això, pot ser útil fer un estudi de les necessitats de cada zona (mitjana d'edat, renda, pressió assistencial sobre la base de la intervenció de SS. SS.) i organitzar en conseqüència les zones bàsiques d'atenció.
2. Esta organització pot ajudar a **la distribució de tasques professionals en equips multidisciplinaris** en funció de nivells d'actuació d'Atenció Primària de caràcter bàsic (incloent-hi la unitat de suport a administratius i unitat de suport de consergeria) i de caràcter específic (infància i adolescència, discapacitat, salut mental, etc.).
3. També pot contribuir a una millor gestió i control sobre tot el procés **d'assignar específicament treballadors socials a la gestió i tramitació de prestacions**, recursos i serveis dirigits als ciutadans en situació de dependència. A més, uns professionals poden estar especialitzats en l'atenció al públic i uns altres en les valoracions de dependència.

una gran problemática para cubrir todos los puestos de trabajo y acabar con la inestabilidad de las plantillas.

4. Propuestas de mejora desde el Observatorio:

a. A la Administración Autonómica:

- i. **Financiación adecuada y continuada** para garantizar a las administraciones locales estabilidad en sus plantillas. A este respecto, resulta aconsejable aumentar los módulos de financiación para el coste de personal, de manera que no haya discriminaciones salariales entre funcionarios de la Administración local y contratados laborales con cargo al contrato-programa.

b. A las administraciones locales:

- i. **Estabilización de las plantillas:** creación de **plazas estructurales** para que la contratación no dependa del contrato-programa ni de la voluntad de cada entidad. El Servicio de Atención a la Dependencia debe concebirse como parte fundamental de los Servicios de Atención Primaria.

ii. Organización de las plantillas:

1. A la hora de organizar la ratio profesional, es importante **tener en cuenta la situación real de la población a la que se atiende**. Para ello, puede ser útil hacer un estudio de las necesidades de cada zona (media de edad, renta, presión asistencial en base a la intervención de SS.SS.) y organizar en consecuencia las zonas básicas de atención.
2. Esta organización puede ayudar a **la distribución de tareas profesionales en equipos multidisciplinarios** en función de niveles de actuación de Atención Primaria de carácter básico (incluyendo la unidad de apoyo a administrativos y unidad de apoyo de conserjería) y de carácter específico (Infancia y Adolescencia, discapacidad, salud mental, etc.).
3. También puede contribuir a una mejor gestión y control sobre todo el proceso de **asignar específicamente trabajadores sociales a la gestión y tramitación de prestaciones**, recursos y servicios dirigidos a los ciudadanos en situación de dependencia. Además, unos profesionales pueden estar especializados en la atención al público y otros en las valoraciones de dependencia.

iii. **Milliores en la Llei de Contractació** i en la tramitació de procediments d'adjudicació (fase de preparació i licitació) per a pal·liar les dificultats a l'hora de contractar empreses que gestionen, per exemple, serveis d'ajuda a domicili.

iv. Importància de la **implementació d'un Model d'Organització Funcional (MOF)**. Per a això, és essencial avaluar la situació de què es partix i establir uns objectius per a, per exemple:

1. Millorar l'atenció diària i l'acompliment professional.
2. Reduir les llistes d'espera de tots els serveis.
3. Acostar als ciutadans l'accés al recurs.
4. Millorar el treball diari a través de la sistematització d'actuacions i experiències.
5. Protocols consensuats i accessibles per a tots els professionals.
6. Optimitzar la gestió administrativa de les sol·licituds, esmenes, canvis, gestions i tràmits: formació de la unitat administrativa.
7. Espais de treball equipats per a tots els professionals.
8. Formació de l'ús d'eines internes (gravació ADA, valoracions, SIUSS, gestor documental...).
9. Establir protocols d'actuació i coordinació amb uns altres professionals i entitats del tercer sector.
10. Propiciar canals de derivació i comunicació entre els serveis.

Els participants en l'Observatori van constatar que el sistema mixt de gestió entre Conselleria i ajuntaments està produint diversificació de les responsabilitats i situacions molt diferents quant al compliment de competències i que provoca retards, en la valoració per part dels ajuntaments i en la validació per part de la Conselleria, fonamentalment, per problemes de personal en tots dos casos i pel procediment burocràtic establert. Per això, s'aposta per donar més autonomia als ajuntaments al llarg del procediment.

Seria **convenient posar el focus en la mateixa estructura del sistema d'atenció a la dependència**, perquè els canvis puntuals que s'han intentat dur a terme no han solucionat el problema de fons. Els criteris de prioritització i la presa de decisions semblen obsolets, perquè no reflectixen la realitat de la població. Es produirà,

iii. **Mejoras en la Ley de Contratación** y en la tramitación de procedimientos de adjudicación (fase de preparación y licitación) para paliar las dificultades a la hora de contratar empresas que gestionen, por ejemplo, servicios de ayuda a domicilio.

iv. Importancia de la **implementación de un Modelo de Organización Funcional (MOF)**. Para ello, es esencial evaluar la situación de la que se parte y establecer unos objetivos acordados como, por ejemplo:

1. Mejorar la atención diaria y el desempeño profesional.
2. Reducir las listas de espera de todos los servicios.
3. Acercar a los ciudadanos el acceso al recurso.
4. Mejorar el trabajo diario a través de la sistematización de actuaciones y experiencias.
5. Protocolos consensuados y accesibles para todos los profesionales.
6. Optimizar la gestión administrativa de las solicitudes, subsanaciones, cambios, gestiones y trámites: formación de la unidad administrativa.
7. Espacios de trabajo equipados para todos los profesionales.
8. Formación del uso de herramientas internas (grabación ADA, valoraciones, SIUSS, gestor documental...).
9. Establecer protocolos de actuación y coordinación con otros profesionales y entidades del tercer sector.
10. Propiciar canales de derivación y comunicación entre los servicios.

Los participantes en el Observatorio constataron que el sistema mixto de gestión entre Conselleria y ayuntamientos está produciendo diversificación de las responsabilidades y situaciones muy diferentes en cuanto a cumplimiento de competencias, provocando retrasos, en la valoración por parte de los ayuntamientos y en la validación por parte de la Conselleria, fundamentalmente, por problemas de personal en ambos casos y por el procedimiento burocrático establecido. Por eso, se apuesta por dar **más autonomía a los ayuntamientos** a lo largo del procedimiento.

Sería **conveniente poner el foco en la propia estructura del sistema de atención a la dependencia**, pues los cambios puntuales que se han intentado llevar a cabo no han solucionado el problema de fondo. Los criterios de priorización y la toma de decisiones parecen obsoletos, pues no reflejan la realidad de la población. Se

amb molta probabilitat, una pujada en casos de problemes de salut mental i de necessitats assistencials a una població envellida. Per a poder adaptar el sistema de dependència a la situació real convindria comptar amb dades sobre les patologies de base que hi ha, la prevalença en la salut pública d'eixos casos, la necessitat d'incorporar altres perfils professionals i, si és possible, delegar competències a altres professionals que permeten agilitzar els plans de xoc.

Sobre el caràcter **multidisciplinari** en l'atenció a la dependència, els terapeutes ocupacionals, com a professionals sociosanitaris especialitzats en la valoració de la dependència, podrien incorporar-se a les plantilles dels serveis socials, com ocorre en unes altres comunitats autònomes. Des dels col·legis professionals podrien contribuir a les borses de treball.

Les demores en el sistema d'atenció a la dependència repercutixen directament en el sistema sanitari, que assumix la falta de recursos específics per a persones dependents, com a residències o centres de dia, que a més són els recursos idonis per a atendre eixes persones.

D'altra banda, **des del Síndic de Greuges**, i des de fa anys, hem insistit en la necessitat que la Conselleria competent i els ajuntaments inicien una reflexió profunda sobre el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), i evidenciar la necessitat de **SIMPLIFICAR el procediment** i delimitar clarament les responsabilitats de cada administració.

Les queixes sobre demores en les valoracions han sigut freqüents, però hem constatat que la "necessària" validació és una de les causes d'estes demores. És a dir, entre la gravació i la validació es consumix un temps excessiu i, possiblement, innecessari. Estimem discutible la necessitat que la Conselleria haja de validar i donar per comprovada cadascuna de les sol·licituds gravades. Desconeixem el nombre de queixes en les quals la Conselleria obté documentació addicional que no hagen arreglat prèviament els serveis socials i que siga imprescindible per a la valoració; però **és evident que eixa fase de validació provoca demores**. Després de la gravació, i abocada la sol·licitud i els documents que s'acompanyen en el sistema informàtic, els serveis socials ja podrien procedir-ne a la valoració. Si es requirira completar algun document o dada podria fer-se al llarg del procediment. Una major autonomia i confiança en els ajuntaments seria clau per a avançar en les millores que es persequen.

De fet, amb les modificacions legals pertinents, podríem apostar per un procediment que, fins a la resolució del Programa Individual d'Atenció, es realitzara principalment en l'àmbit de l'atenció primària dels serveis socials.

va a producir, con mucha probabilidad, un despunte en casos de problemas de salud mental y de necesidades asistenciales a una población envejecida. Para poder adaptar el sistema de Dependencia a la situación real convendría contar con datos respecto a las patologías de base que hay, la prevalencia en la salud pública de esos casos, la necesidad de incorporar otros perfiles profesionales y si es posible delegar competencias a otros profesionales que permitan agilizar los planes de choque.

Sobre la **multidisciplinaria** en la atención a la dependencia, los terapeutas ocupacionales, como profesionales sociosanitarios especializados en la valoración de la dependencia, podrían incorporarse a las plantillas de los servicios sociales, como ocurre en otras comunidades autónomas. Desde los colegios profesionales podrían contribuir a las bolsas de trabajo.

Las demoras en el sistema de atención a la dependencia repercuten directamente en el sistema sanitario, el cual asume la falta de recursos específicos para personas dependientes, como residencias o centros de día, que además son los recursos idóneos para atender a esas personas.

Por otra parte, **desde el Síndic de Greuges**, y desde hace años, hemos insistido en la necesidad de que la Conselleria competente y los ayuntamientos inicien una reflexión profunda sobre el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), evidenciando la necesidad de **SIMPLIFICAR el procedimiento** y delimitando claramente las responsabilidades de cada administración.

Las quejas sobre demoras en las valoraciones han sido frecuentes, pero hemos constatado que la "necesaria" validación es una de las causas de dichas demoras. Es decir, entre la grabación y la validación se consume un tiempo excesivo y, posiblemente, innecesario. Estimamos discutible la necesidad de que la Conselleria haya de validar y dar por comprobada cada una de las solicitudes grabadas. Desconocemos el número de quejas en las que la Conselleria recaba documentación adicional que no hayan recogido previamente los servicios sociales y que sea imprescindible para la valoración; pero **es evidente que esa fase de validación provoca demoras**. Tras la grabación, volcada la solicitud y los documentos que se acompañan en el sistema informático, los servicios sociales ya podrían proceder a la valoración. Si se requiriera completar algún documento o dato podría hacerse a lo largo del procedimiento. Una mayor autonomía y confianza en los ayuntamientos sería clave para avanzar en las mejoras que se persiguen.

De hecho, con las modificaciones legales pertinentes, podríamos apostar por un procedimiento que, hasta la Resolución del Programa Individual de Atención, se desarrollara principalmente en el ámbito de la atención

Estimem que estos podrien emetre la resolució de grau després de fer-ne la valoració. Encara que no disposem de dades absolutes, no ens consta que es produïsquen variacions entre la valoració fixada pels SS. SS. i el grau que estableix la Conselleria. Per tant, si suprimírem la “validació” de la Conselleria, tal com s'efectua ara, i l'emissió de la resolució de grau s'emetera pels serveis socials municipals el procediment s'alleugeriria en temps i càrrega burocràtica.

A més, hem apreciat recurrentment que els ajuntaments ens traslladen la seua preocupació per la **falta de personal necessari** per a realitzar les valoracions, perquè fins i tot els valoradors han d'encarregar-se de tasques administratives com ara la gravació de les sol·licituds.

També hem detectat que la Conselleria sembla que no aplica **regles de prioritització efectives** en les valoracions dels menors de 3 anys, com tampoc en els majors de 90, encara que a través d'algunes instruccions haja fet referència a això. No són en absolut ocasionals les queixes que tenen el seu origen en la demora de les valoracions en casos de persones en eixes franges d'edat.

En les resolucions que hem emés en els últims anys hem apostat, des del Síndic de Greuges, per un **ampli equip itinerant de persones valoradores** per a atendre ràpidament i puntualment qualsevol desfasament que es produïska per diverses circumstàncies extraordinàries. Sabent que les competències recauen en els serveis socials municipals, és cert que les baixes acumulades en un ajuntament, la falta de personal o el perfil de la població (envelliment, v. gr.) en alguns municipis poden provocar demores que la Conselleria no pot ignorar. Fins i tot seria molt útil en situacions excepcionals, com la viscuda arran de la DANA en molts pobles i ciutats valencianes, quan els equips socials han quedat desbordats.

Pel que fa als **plans de xoc**, la Conselleria, coneixedora puntualment de la llista d'espera de valoració en cada municipi, hauria d'actuar de manera més activa i instar els SS. SS. a implantar actuacions que permeten ajustar-se als terminis establits. És evident que la figura del contracte-programa no és, per si mateixa, suficient perquè el sistema d'atenció a la dependència funcione com cal. L'actitud vigilant i de suport de la Conselleria haurà de ser constant.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

primaria de los servicios sociales. Estimamos que estos podrían emitir la propia Resolución de Grado tras realizar la valoración. Aunque no dispongamos de datos absolutos, no nos consta que se produzcan variaciones entre la valoración fijada por los SS.SS. y el grado que establece la Conselleria. Por tanto, si suprimiéramos la “validación” de la Conselleria, tal y como se efectúa ahora, y la emisión de la Resolución de Grado fuera realizada por los servicios sociales municipales el procedimiento se aligeraría en tiempo y carga burocrática.

Además, hemos apreciado recurrentemente que los ayuntamientos nos trasladan su preocupación por la **falta de personal necesario** para realizar las valoraciones, pues incluso los valoradores han de encargarse de tareas administrativas como la propia grabación de las solicitudes.

También hemos detectado que la Conselleria no parece aplicar **reglas de priorización efectivas** en las valoraciones de los menores de 3 años, como tampoco en los mayores de 90, aunque a través de algunas instrucciones haya hecho referencia a ello. No son en absoluto ocasionales las quejas que tienen su origen en la demora de las valoraciones en casos de personas en esas franjas de edad.

En las resoluciones que hemos emitido en los últimos años hemos apostado, desde el Síndic de Greuges, por un **amplio equipo itinerante de personas valoradoras** para atender rápida y puntualmente cualquier desfase que se produzca por diversas circunstancias extraordinarias. Sabiendo que las competencias recaen en los Servicios Sociales municipales, es cierto que las bajas acumuladas en un ayuntamiento, la falta de personal o el perfil de la población (envejecimiento, v. gr.) en algunos municipios pueden provocar demoras que la Conselleria no puede ignorar. Incluso sería muy útil en situaciones excepcionales, como la vivida a raíz de la DANA en muchos pueblos y ciudades valencianas, cuando los equipos sociales han quedado desbordados.

Por lo que se refiere a los **planes de choque**, la Conselleria, conocedora puntualmente de la lista de espera de valoración en cada municipio, debería actuar de manera más activa instando a los SS. SS. a implantar actuaciones que permitan ajustarse a los plazos establecidos. Es evidente que la figura del Contrato-Programa no es, por sí, suficiente para que el sistema de atención a la Dependencia funcione debidamente. La actitud vigilante y de apoyo de la Conselleria habrá de ser constante.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECOMANEM** que s'obriga una reflexió seriosa que conduïska a la **simplificació del procediment** per a la valoració de les persones dependents i evitar els destacats "colls de botella" que es produïxen, especialment a l'espera de la validació i, posteriorment, de la Resolució de Grau.
2. **RECOMANEM** que es faciliten els tràmits inicials de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència.
3. **RECOMANEM** que es garantisca a les administracions locals el finançament adequat i continu en esta matèria.
4. **RECOMANEM** que impulse des de l'Òrgan de Coordinació i Col·laboració Interadministrativa en Serveis Socials (OCCI) la creació de **borses de treball** de caràcter autonòmic (via FVMP) i/o caràcter provincial (via diputacions), i fins i tot borses comarcals a través d'acords interadministratius entre municipis o mancomunitats pròximes.
5. **RECOMANEM** que s'analitzen les causes per les quals els ajuntaments tenen greus dificultats per a contractar professionals per als llocs requerits pel contracte-programa.
6. **RECOMANEM** donar participació sobre el contingut dels convenis-programa a COSITAL (Consell general de col·legis oficials de secretaris, interventors i tesorers d'administració local) amb la finalitat d'arreglar mesures per a revertir la situació de paràlisi descrita en esta queixa i facilitar **la contractació de personal**.
7. **RECOMANEM** que es reforcen les plantilles dels serveis socials via contracte-programa, veritable taló d'Aquilles en la demora de les valoracions.
8. **RECOMANEM** que es reforce provincialment l'equip de valoradors itinerants que ajuden els municipis amb més problemes davant d'una situació excepcional de retard en les valoracions.
9. **RECOMANEM** que adopte les mesures oportunes per a no demorar la validació de les sol·licituds de reconeixement de dependència, circumstància que retarda la valoració de les persones dependents.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que se abra una reflexión seria que conduzca a la **simplificación del procedimiento** conducente a la valoración de las personas dependientes, evitando los destacados "cuellos de botella" que se producen, especialmente a la espera de la validación y, posteriormente, de la Resolución de Grado.
2. **RECOMENDAMOS** que se faciliten los trámites iniciales de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.
3. **RECOMENDAMOS** que se garantice a las administraciones locales la adecuada y continúa financiación en esta materia.
4. **RECOMENDAMOS** que impulse desde el Órgano de Coordinación y Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales (OCCI) la creación de **bolsas de trabajo** de carácter autonómico (vía FVMP) y/o carácter provincial (vía diputaciones), e incluso bolsas comarcales a través de acuerdos interadministrativos entre municipios o mancomunidades próximas.
5. **RECOMENDAMOS** que se analicen las causas por las que los ayuntamientos tienen graves dificultades para contratar profesionales para los puestos requeridos por el contrato-programa.
6. **RECOMENDAMOS** dar participación sobre el contenido de los convenios-programa a COSITAL (Consejo general de colegios oficiales de secretarios, interventores y tesoreros de administración local) con el fin de recabar medidas para revertir la situación de parálisis descrita en esta queja, facilitando **la contratación de personal**.
7. **RECOMENDAMOS** que se refuercen las plantillas de los servicios sociales vía contrato-programa, verdadero talón de Aquiles en la demora de las valoraciones.
8. **RECOMENDAMOS** que se refuerce provincialmente el equipo de valoradores itinerantes que ayudan a los municipios con mayores problemas ante una situación excepcional de retraso en las valoraciones.
9. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para no demorar la validación de las solicitudes de reconocimiento de dependencia, circunstancia que retrasa la valoración de las personas dependientes.

10. RECOMANEM que s'establisquen indicacions clares sobre la prioritització en les valoracions i que siguen públiques i comunes a tots els municipis.

11. SUGGERIM que continuen mantenint constantment i efectivament reunions amb les poblacions amb major demora en les valoracions, com és el cas d'Ibi, i que s'hi marquen objectius, terminis que cal complir i plans de xoc amb suports des de la Conselleria.

A L'AJUNTAMENT D'IBI:

12. RECOMANEM obtindre ajuda directa de l'equip de valoradors de la Conselleria temporalment.

13. RECOMANEM continuar amb la preparació del pròxim contracte-programa i evitar que es demore la posada en marxa a partir del dia 01/01/2025, aconseguint que es faça de manera consecutiva i també que atenga realment les necessitats dels serveis socials municipals.

14. RECOMANEM una ràpida diligència en la gravació de les sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència.

15. SUGGERIM que valore sol·licitar una ampliació del personal de l'equip d'intervenció social i suport jurídic administratiu, fent efectiva la seua contractació.

16. SUGGERIM que preveja en el pròxim contracte-programa una plantilla real, ajustada a les seues necessitats, i amb una opció real de contractació.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions hauran d'enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

10. RECOMENDAMOS que se establezcan indicaciones claras sobre la priorización en las valoraciones y que estas sean públicas y comunes a todos los municipios.

11. SUGERIMOS que continúen manteniendo constante y efectivamente reuniones con las poblaciones con mayor demora en las valoraciones, como es el caso de Ibi, y que en ellas se marquen objetivos, plazos a cumplir y planes de choque con apoyos desde la Conselleria.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

12. RECOMENDAMOS recabar ayuda directa del equipo de valoradores de la Conselleria temporalmente.

13. RECOMENDAMOS proseguir con la preparación del próximo contrato-programa, evitando que se demore la puesta en marcha a partir del 01/01/2025, consiguiendo la consecutividad del mismo, y logrando que atienda realmente a las necesidades de los servicios sociales municipales.

14. RECOMENDAMOS una rápida diligencia en la grabación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia.

15. SUGERIMOS que valore solicitar una ampliación del personal del equipo de intervención social y soporte jurídico administrativo, haciendo efectiva la contratación de este.

16. SUGERIMOS que prevea en el próximo contrato-programa una plantilla real, ajustada a sus necesidades, y con una opción real de contratación.

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 Resolució se notificarà a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/va/actuaciones.

Avis terminis DANA 2024

Les entitats locals i les persones directament afectades per la DANA tenen suspés el compliment dels terminis amb el Síndic fins al 06/01/2025. Més detalls en la [resolució del Síndic de 06/11/2024](#) i en www.elsindic.com/va/.

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana