

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queixa 2550004**Queixa d'ofici
núm.** 4-2025**Matèria** Serveis socials**Assumpte** Falta de personal en els serveis socials
Ajuntament d'Alacant**Queja** 2550004**Queja de
oficio núm.** 4-2025**Materia** Servicios sociales**Asunto** Falta de personal en los servicios sociales
del Ayuntamiento de Alicante**RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A
L'ADMINISTRACIÓ****1 Tramitació de la queixa**

Esta institució va tindre coneixement, a principis de gener, a través de notícies aparegudes en diferents mitjans de comunicació, del cessament de l'activitat laboral de 192 treballadors i treballadores de la llavors Regidoria de Drets Públics de l'Ajuntament d'Alacant i actualment Regidoria de Benestar Social, competent en la prestació dels serveis socials d'atenció primària a la població alacantina.

La repercussió que això poguera tindre va generar, en conseqüència, una considerable preocupació en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana per tractar-se de serveis destinats, entre altres, a atendre i cobrir les necessitats més bàsiques d'aquella població que, precisament, es troba en situació de major vulnerabilitat o, fins i tot, d'exclusió social.

La prestació dels serveis socials constituïx una obligació per part de les diferents administracions —autonòmica i locals— que conformen el Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, atés el caràcter de servei públic essencial que li conferix la Llei 3/2019, de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclusivius de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant, Llei de serveis socials) i això és perquè del mateix sistema es deriven prestacions indispensables per a satisfer les necessitats bàsiques personals i millorar les condicions de la qualitat de vida de la ciutadania.

Les competències en la prestació d'estos serveis, tant de l'Administració autonòmica com de l'Administració local, estan regulades respectivament en els articles 28 i 29 de la llei esmentada i la seua gestió compartida s'articula a través del Contracte Programa per a la col·laboració i la coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials, que, en el cas de l'Ajuntament d'Alacant, es va firmar en data 11/11/2021 amb la llavors Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

**RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA
ADMINISTRACIÓN****1 Tramitación de la queja**

Esta institución tuvo conocimiento, a principios de enero, a través de noticias aparecidas en diferentes medios de comunicación, del cese de la actividad laboral de 192 trabajadores y trabajadoras de la entonces Concejalía de Derechos Públicos del Ayuntamiento de Alicante y actualmente Concejalía de Bienestar Social, competente en la prestación de los servicios sociales de atención primaria a la población alicantina.

La repercusión que ello pudiera tener generó, en consecuencia, una considerable preocupación en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana al tratarse de servicios destinados, entre otros, a atender y cubrir las necesidades más básicas de aquella población que, precisamente, se encuentra en situación de mayor vulnerabilidad o, incluso, exclusión social.

La prestación de los servicios sociales constituye una obligación por parte de las diferentes administraciones —autonómica y locales— que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, dado el carácter de servicio público esencial que le confiere la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivius de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley de servicios sociales) y ello es debido a que del propio sistema se derivan prestaciones indispensables para satisfacer las necesidades básicas personales y mejorar las condiciones de la calidad de vida de la ciudadanía.

Las competencias en la prestación de estos servicios, tanto de la Administración autonómica como de la Administración local, vienen reguladas respectivamente en los artículos 28 y 29 de la referida ley y la gestión compartida de los mismos se articula a través del Contrato Programa para la colaboración y la coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales, que, en el caso del Ayuntamiento de Alicante, fue firmado en fecha 11/11/2021 con la entonces Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Esta firma obligava les dos administracions (article 19 del Decret 38/2020, de 20 de març, del Consell, de coordinació i finançament de l'atenció primària de serveis socials —d'ara en avant, Decret 38/2020—) a «exercir les competències i atribucions que estableix la llei de serveis socials inclusius» i és competència municipal la provisió i gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic arreglats en l'article 18.1. de la Llei de serveis socials, així com els serveis d'infància i adolescència, diversitat funcional o discapacitat i trastorn mental crònic de l'atenció primària de caràcter específic que el text legal els atribueix.

Les notícies publicades informaven de llistes d'espera, excessiva demora en l'atenció a la població i fins i tot l'absència total de professionals del Treball Social en algun dels centres socials, la qual cosa reflectia una situació preocupant que el consistori no va desmentir en cap moment, atribuint l'origen del problema a la finalització del Contracte Programa 2021-2024 subscrit amb la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda.

Per part seua, responsables de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda manifestaven davant dels mitjans que els ajuntaments havien de consolidar els llocs de treball finançats pel Contracte Programa, atesa la Llei de Serveis Socials i que la Conselleria els havia confirmat la seua continuïtat per a l'exercici 2025-2028, en línia amb el que s'ha regulat en l'article 9 del Decret 38/2020:

Per al finançament dels serveis socials que presten els municipis i mancomunitats, les administracions públiques de la Comunitat Valenciana aportaran les quantitats que els corresponen respectivament, de conformitat amb el que s'estableix en la llei de serveis socials inclusius

(...)

Una vegada rebut el finançament estable dels llocs de treball de la zona bàsica de serveis socials, d'aquells altres previstos en este finançament i d'aquells serveis d'àrea de serveis socials de la seua competència, les entitats locals incorporaran estos llocs a les seues respectives plantilles, amb subjecció a la normativa reguladora sobre incorporació de nous efectius. A l'efecte d'este decret, s'entén per finançament estable aquell rebut una vegada signat el primer contracte programa.

En data 11/11/2021, la llavors Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i l'Ajuntament d'Alacant van subscriure el Contracte Programa 2021-2024 per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials.

Su firma obligaba a ambas administraciones (artículo 19 del Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales —en adelante, Decreto 38/2020—) a «ejercer las competencias y atribuciones que establece la ley de servicios sociales inclusivos» siendo competencia municipal la provisión y gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico recogidos en el artículo 18.1. de la ley de servicios sociales, así como los servicios de infancia y adolescencia, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico que el texto legal les atribuye.

Las noticias publicadas informaban de listas de espera, excesiva demora en la atención a la población e incluso la ausencia total de profesionales del Trabajo Social en alguno de los centros sociales, reflejando una situación preocupante que el consistorio no desmintió en ningún momento, atribuyendo el origen del problema a la finalización del Contrato Programa 2021-2024 suscrito con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por su parte, responsables de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifestaban ante los medios que los ayuntamientos debían consolidar los puestos de trabajo financiados por el Contrato Programa, atendiendo a la Ley de Servicios Sociales y que la Conselleria les había confirmado la continuidad del mismo para el ejercicio 2025-2028, en línea con lo regulado en el artículo 9 del Decreto 38/2020:

Para la financiación de los servicios sociales que presten los municipios y mancomunidades, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana aportarán las cantidades que les correspondan respectivamente, de conformidad con lo establecido en la ley de servicios sociales inclusivos.

(...)

Una vez recibida la financiación estable de los puestos de trabajo de la zona básica de servicios sociales, de aquellos otros previstos en dicha financiación y de aquellos servicios de área de servicios sociales de su competencia, las entidades locales incorporarán estos puestos en sus respectivas plantillas, con sujeción a la normativa reguladora sobre incorporación de nuevos efectivos. A los efectos de este decreto, se entiende por financiación estable aquella recibida una vez firmado el primer Contrato Programa.

En fecha 11/11/2021, la entonces Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el Ayuntamiento de Alicante suscribieron el Contrato Programa 2021-2024 para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales.

La problemàtica generada, provocada per la falta de previsió en la continuïtat en els equips professionals dels serveis socials alicantins, té conseqüències directes en la prestació de serveis públics de caràcter essencial dirigits a pal·liar les mancances i necessitats més bàsiques de la població i a afavorir, a través dels seus serveis i programes:

la inclusió social, l'autonomia i el desenvolupament personal, la convivència, la igualtat d'oportunitats i la participació social, desenvolupant una funció promotora, preventiva, protectora, d'acompanyament, de suport i de rehabilitació enfront de les necessitats socials originades per situacions de vulnerabilitat, desprotecció, desamparament, dependència o urgència social.

La situació en què es trobaven els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant, responsable directe de la seua prestació, infringia, entre altres, els principis rectors del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials (art. 6) d'universalitat, responsabilitat pública i responsabilitat institucional en l'atenció, vulnerant així els drets de la població destinatària d'estos.

Segons l'article 23 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, en l'exercici de les seues competències, podrà iniciar investigacions d'ofici mitjançant resolució motivada en la qual s'expressen els drets o les llibertats que puguen haver sigut presumptament vulnerats.

Actuant en conseqüència, en data 15/01/2025, es va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici (Queixa d'ofici núm. 4-2025), d'acord amb el que es preveu en l'article 23 de la llei esmentada.

Amb este objectiu es va requerir a l'Ajuntament Alacant i a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda que ens informaren dels aspectes següents:

A L'AJUNTAMENT D'ALACANT:

1. Informe si, tal com ha aparegut en els mitjans de comunicació, han cessat la seua relació laboral 192 treballadors i treballadores de la Regidoria de Drets Públics de l'Ajuntament d'Alacant, categoria professional a què pertanyen i programa o servei al qual estaven adscrites.
2. Informe de la demora existent, en la data de la recepció de la present queixa d'ofici, en l'atenció a la ciutadania per part dels serveis socials municipals, concretant per centres, serveis i programes.
3. Explique si, abans que es produïra el cessament dels 192 treballadors i treballadores, va informar

La problemática generada, provocada por la falta de previsión en la continuidad en los equipos profesionales de los servicios sociales alicantinos, tiene consecuencias directas en la prestación de servicios públicos de carácter esencial dirigidos a paliar las carencias y necesidades más básicas de la población y a favorecer, a través de sus servicios y programas:

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.

La situación en que se encontraban los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, responsable directo de la prestación de los mismos, infringía, entre otros, los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (art. 6) de universalidad, responsabilidad pública y responsabilidad institucional en la atención, vulnerando así los derechos de la población destinataria de los mismos.

Según el artículo 23 de Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en el ejercicio de sus competencias, podrá iniciar investigaciones de oficio mediante resolución motivada en la que se expresen los derechos o libertades que puedan haber sido presumptamente vulnerados.

Actuando en consecuencia, en fecha 15/01/2025 se acordó la apertura de una investigación de oficio (Queja de oficio nº 4-2025), a tenor de lo previsto en el artículo 23 de la referida ley.

Con este objetivo se requirió al Ayuntamiento Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos informasen de los siguientes aspectos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Informe si, tal y como ha aparecido en los medios de comunicación, han cesado su relación laboral 192 trabajadores y trabajadoras de la Concejalía de Derechos Públicos del Ayuntamiento de Alicante, categoría profesional a la que pertenecen y programa o servicio al cual estaban adscritas.
2. Informe de la demora existente, a fecha de la recepción de la presente queja de oficio, en la atención a la ciudadanía por parte de los servicios sociales municipales, concretando por centros, servicios y programas.
3. Explique si, previamente a que se produjera el cese de los 192 trabajadores y trabajadoras,

d'això la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, i si es va sol·licitar algun tipus de suport per a evitar-ho. En cas afirmatiu, informe de la resposta obtinguda. En cas negatiu, indique el motiu pel qual no va informar.

- Informe dels cessaments similars de professionals de serveis socials ocorreguts en els anys anteriors (gener de 2022, gener de 2023 i gener de 2024), categoria professional a què pertanyien i programa o servei al qual estaven adscrites, i motiu per què van cessar la seua relació laboral.
- Indique amb detall el nombre i la categoria professional dels llocs de treball relatius a la Regidoria de Drets Públics que ha incorporat en la plantilla municipal des de la subscripció del Contracte-Programa 2021-2024.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

- Informe si, abans que es produïra el cessament dels 192 treballadors i treballadores de la Regidoria de Drets Públics de l'Ajuntament d'Alacant, va tindre informació al respecte per part de l'entitat local. En cas afirmatiu, indique la resposta donada per eixa conselleria.
- Informe si, d'acord amb el deure de col·laboració, cooperació i coordinació institucional, a fi de garantir la màxima eficiència, eficàcia, qualitat i unitat en el funcionament del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, va informar l'Ajuntament d'Alacant de la continuïtat del Contracte-Programa. En cas afirmatiu, indique la data, així com uns altres aspectes que considere d'interés.
- Indique si, atesa la situació generada en els serveis socials de l'Ajuntament d'Alacant i les funcions que té atribuïdes la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, s'ha valorat per part d'eixa administració l'adopció de mesures que permeten revertir les deficiències observades i donar resposta ràpida al problema plantejat.

Pel que fa a la **Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda**

L'informe de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va tindre entrada el 10/02/2025 i indicava, en resum, el següent:

Respecte del primer punt:

informó de ello a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y solicitó algún tipo de apoyo para evitarlo. En caso afirmativo, informe de la respuesta obtenida. En caso negativo, indique el motivo por el cual no informó.

- Informe de los ceses similares de profesionales de servicios sociales sucedidos en los años anteriores (enero de 2022, enero de 2023 y enero de 2024), categoría profesional a la que pertenecían y programa o servicio al cual estaban adscritas y motivo por el cual cesaron su relación laboral.
- Indique con detalle el número y categoría profesional de los puestos de trabajo relativos a la Concejalía de Derechos Públicos que ha procedido a incorporar en la plantilla municipal desde la suscripción del Contrato Programa 2021-2024.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- Informe si, previamente a que se produjera el cese de los 192 trabajadores y trabajadoras de la Concejalía de Derechos Públicos del Ayuntamiento de Alicante, tuvo información al respecto por parte de la entidad local. En caso afirmativo, indique la respuesta dada por parte de esa Conselleria.
- Informe si, de acuerdo con el deber de colaboración, cooperación y coordinación institucional, con objeto de garantizar la máxima eficiencia, eficacia, calidad y unidad en el funcionamiento del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, informó al Ayuntamiento de Alicante de la continuidad del Contrato Programa. En caso afirmativo, indique la fecha, así como otros aspectos que considere de interés.
- Indique si, atendiendo a la situación generada en los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante y a las funciones que tiene atribuidas la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se ha valorado por parte de esa Administración la adopción de medidas que permitan revertir las deficiencias observadas y dar respuesta rápida al problema planteado.

En cuanto a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda tuvo entrada el 10/02/2025 e indicaba, en resumen, lo siguiente:

Respecto del primer punto:

A través de la persona supervisora de servicios sociales del departamento en el que se ubica la ciudad de Alicante, se tuvo conocimiento verbal sobre la posible finalización de la vinculación de parte del personal de servicios sociales del ayuntamiento con la citada entidad local en base a la finalización, a 31 de diciembre de 2024, de la vigencia del Contrato Programa 2021-2024

(...) En base a ello, y con la finalidad de evitar la finalización de vinculación entre las personas que prestan servicios sociales y el Ayuntamiento de Alicante, durante 2024 se realizaron por este centro directivo las actuaciones que se detallan en el apartado siguiente, poniéndose el personal técnico de Generalitat a disposición de todas las entidades locales con Contrato Programa 2021-2024 con la finalidad de incidir ante estas en la necesaria continuidad en el siguiente Contrato Programa, esto es, el referido al cuatrienio 2025-2028 del personal profesional de servicios sociales.

Respecte al segon punt:

Respecto al segundo punto:

En cumplimiento del deber de colaboración, cooperación y coordinación institucional y en aras de favorecer la máxima eficiencia, eficacia, calidad y unidad en el funcionamiento del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, desde esta Dirección General se informó al Ayuntamiento de Alicante, en aplicación de la normativa* sectorial aplicable, de la obligada continuidad del Contrato Programa para el periodo 2025-2028.

En base a lo anterior, durante el año 2024, y antes de la finalización de la vigencia del Contrato Programa 2021-2024 en diciembre de 2024, se llevaron a cabo las siguientes actuaciones preparatorias de la segunda edición (2025-2028 del Contrato Programa)

2.1. Difusión de circulares informativas

Circular informativa 1/2024 de la Dirección General del Sistema Sociosanitario y del Ivafic de 04/03/24

(...) Que entre las obligaciones exigibles destaca, (...) **la estabilidad en el empleo de los más de 4.000 profesionales que actualmente configuran las plantillas de los equipos de atención primaria básica y las vinculadas a las prestaciones de los programas adscritos a la atención primaria básica de competencia local** (...)

Circular informativa 2/2024 Dirección General del Sistema Sociosanitario y del Ivafic, de 14/06/2024

...Resulta de vital importancia dar continuidad a la prestación de los servicios sociales implantados, garantizando el derecho de las personas usuarias a seguir recibiendo los mismos con las máximas garantías.

(...) el sistema de servicios sociales tiene vocación de continuidad y permanencia, y es de obligatoria prestación, en los términos previstos en la normativa aplicable. Ello supone que dicho plazo solo se refiere al instrumento normativamente previsto para formalizar la financiación, pero en ningún caso debe justificar la extinción de servicios, programas o contratos de cualquier tipo basándose solo en el hecho de que finaliza la vigencia de esa primera edición del Contrato Programa.

(...) **la financiación por parte de la Generalitat de esos servicios continuará produciéndose, dotándose anualmente en los presupuestos autonómicos las partidas necesarias para afrontar las transferencias a municipios y mancomunidades para atenderlos.**

(...) el Contrato Programa; y si bien este instrumento tiene asignada una vigencia determinada, la misma se renueva obligatoria y necesariamente cuando acaba la anterior de forma que se garantice esa continuidad y obligatoriedad en la prestación, y en cualquier caso, la financiación y dotación presupuestaria está anualmente garantizada. Además, la previsión presupuestaria garantizará que se puedan incluir gastos financieros desde el 1 de enero de 2025, con independencia de la fecha de firma de la nueva vigencia 2025-2028 del Contrato Programa

(...) **resulta de extraordinaria importancia la estabilidad de los recursos humanos que conforman los Equipos de Profesionales, teniendo en cuenta que son “el núcleo de intervención del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales” y que el clausulado del actual y siguiente Contrato Programa obliga y obligará a la entidad firmante a “cumplir con la normativa de ratio de personal establecida en la Ley 3/2019, incorporando puestos de trabajo a su plantilla”.** Recuérdese también lo dispuesto en el artículo 81 (Estabilidad laboral y calidad del empleo de las personas profesionales de los servicios sociales) de la referida Ley 3/2019, artículo que establece que: (...)

De esta forma, los ayuntamientos que no hayan incorporado las plazas a su RPT, y que por tanto no pueden consolidar, deberían validar los procesos selectivos que dieron lugar a las contrataciones de las plantillas del Contrato Programa 2021-2024 para que el personal contratado pueda continuar desarrollando la labor en el periodo 2025-2028.

2.2 Resolución, de oficio, del inicio de la tramitación del Contrato Programa 2025-2028.

La resolución de inicio de oficio de Contrato Programa 2025-2028 con la ciudad de Alicante se dictó en fecha 10/12/2024, siéndole notificada ese mismo día.

2.3 Informes emitidos a las entidades locales sobre previsión de transferencias 2025 a realizar en el marco del nuevo CP 2025-2028

A petición de la entidad local interesada, esta Dirección General, (...), ha remitido durante los últimos dos meses de 2024 y el mes de enero de 2025, informes/certificados de previsión de transferencias a realizar en 2025.

(...) con relación al Ayuntamiento de Alicante, se le ha emitido:

- Un primer informe de previsión de consignación presupuestaria 2025, informe de fecha 7/11/2024.
- ✓ Un segundo informe de previsión de consignación presupuestaria 2025, emitido este en fecha 16/12/2024 ante la no presentación en Les Corts del proyecto de ley de presupuestos de la Generalitat para dicho ejercicio.
- ✓ Y un tercer informe, con carácter de certificado, de previsión de consignación presupuestaria 2025 a su favor, emitido en fecha 8/1/2025 tras la aprobación del Decreto 193/2024, de 23 de diciembre, del Consell, por el que se establecen los criterios de aplicación en 2025 de la prórroga automática de los presupuestos de la Generalitat para 2024.

2.4 Interlocuciones directas con las entidades locales por distintas vías.

Tanto en las comisiones técnicas departamentales de seguimiento y evaluación de Contrato Programa celebradas en el otoño de 2024 como en las mixtas, así como en la sesión de 20 de diciembre de 2024 del Órgano de Coordinación y Cooperación Interadministrativa (OCCI) de servicios sociales, se ha facilitado información a todas las entidades locales a través de las vocalías que las representan así como de la FVMP con relación a las fases de tramitación del nuevo Contrato Programa a suscribir en 2025, en las que se ha incidido en el mensaje de continuidad del Contrato Programa.

(...) en fecha 4/12/2024, se mantuvo una video reunión con el personal del departamento de servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante (...), exponiéndoles la continuidad de Contrato Programa y que la normativa legal vigente garantiza, en cualquier caso, la cofinanciación por la Generalitat de los servicios sociales (...), ofreciéndoles la posibilidad de mantener una reunión presencial con la Intervención municipal para disipar cualquier duda sobre la financiación a transferir en el año 2025 y la necesidad de mantener al personal de servicios sociales, al tener estos naturaleza de servicio esencial.

Respecte al tercer punt:

(...) cabe indicar que para la práctica totalidad de las entidades locales que suscribirán Contrato Programa 2025-2028 en el año 2025 ha resultado garantía suficiente las actuaciones llevadas a cabo por la Generalitat y que se detallan en los puntos 1 y 2 de este informe, manteniendo con ello las plantillas de personas vinculadas a los servicios sociales ante el Contrato Programa a suscribir en 2025.

Respecto al tercer punto:

Quant a l'Ajuntament d'Alacant:

Transcorreguts quasi dos mesos des de la sol·licitud d'informació, va tindre entrada en esta institució l'informe emés per l'Ajuntament d'Alacant el 17/03/2025.

El contingut íntegre d'este informe és el següent:

En cuanto al Ayuntamiento de Alicante:

Transcurridos casi dos meses desde la solicitud de información, tuvo entrada en esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de Alicante el 17/03/2025.

El contenido íntegro de dicho informe es el siguiente:

El 31 de diciembre de 2024 cesaron de sus puestos 175 profesionales adscritos al Contrato Programa 2021-2024 pertenecientes a los equipos de atención primaria básica y específica (SASEM) así como del servicio de itinerarios.

Los profesionales que cesaron son trabajadores sociales, psicólogos, educadores, Técnicos de Integración Social, TASOC, asesores jurídicos, auxiliares administrativos, promotores de igualdad y agentes de igualdad.

Informamos que debido a una reorganización de los equipos, la lista de espera actual de los equipos de atención primaria es de menos de dos meses para una cita ordinaria.

La Concejalía de Bienestar Social y la Conselleria de Servicios sociales han estado en constante coordinación con relación al Contrato Programa. Desde Conselleria de Servicios Sociales se emitió un certificado con la consignación presupuestaria el 8 de enero de 202, certificado que se ha utilizado para agilizar la contratación de 173 profesionales sin esperar a la firma del Contrato Programa 2025-28, ya que se han estabilizado algunas plazas en el periodo 2021-2024.

En años 2022,2023 y 2024, no se produjeron ceses en la Concejalía de Bienestar Social de personal adscrito al Contrato Programa 2021-2024, al contrario, se han firmado adendas con la consiguiente incorporación de mas profesionales.

La falta de resposta a gran part de la informació sol·licitada a l'Ajuntament d'Alacant va derivar en la necessitat de requerir un nou informe a l'Administració local. En este sentit, ha de reiterar-se que la col·laboració

La falta de respuesta a gran parte de la información solicitada al Ayuntamiento de Alicante derivó en la necesidad de requerir un nuevo informe a la administración local. En este sentido, debe reiterarse que

amb el Síndic de Greuges en el marc de la investigació de les queixes tramitades no es limita exclusivament al compliment dels terminis establits, sinó que també es considera falta de col·laboració l'omissió en el lliurament de la informació requerida, com ocorre en el present cas.

Per això, el 24/03/2025 ens dirigim novament a l'Ajuntament d'Alacant mitjançant **Resolució de nova petició d'informe**, la recepció de la qual ens consta el 27/03/2025, en què reiterem la petició d'informació i sol·licitem noves dades d'acord amb el que havia indicat la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda:

1. Informe si, tal com ha aparegut en els mitjans de comunicació, han cessat la seua relació laboral 192 treballadors i treballadores de la Regidoria de Drets Públics de l'Ajuntament d'Alacant, categoria professional a què pertanyen i programa o servei al qual estaven adscrits.
2. Informe de la demora existent, detallant segons els equips socials de zona (zona nord, zona sud, zona est, zona oest i zona centre) i els serveis:
 - Servei d'acolliment i urgències socials
 - Servei de prevenció i intervenció familiar
 - Servei de promoció de l'autonomia
 - Servei d'inclusió
3. Informe si va dur a terme alguna actuació amb les àrees municipals responsables de contractació i d'hisenda, després de les circulars de març i juny de 2024 de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, per a facilitar la continuïtat en la prestació dels serveis socials i evitar la falta de recursos humans que afecta la Regidoria actualment i des del dia 01/01/2025. En cas afirmatiu, informe amb detall d'estes.
4. Indique amb detall el nombre i la categoria professional dels llocs de treball relatius a la Regidoria de Drets Públics que ha incorporat en la plantilla municipal des de la subscripció del Contracte-Programa 2021-2024.
5. Indique la data concreta en què s'estima la contractació del personal pendent d'incorporar-se i si es preveu alguna actuació per a reduir les llistes d'espera generades i normalitzar amb això l'atenció a la ciutadania més vulnerable.

Transcorreguts **més de 4 mesos** des d'esta sol·licitud, **no s'ha rebut cap resposta**, la qual cosa, juntament amb la demora de quasi dos mesos en la resposta a la Resolució d'inici d'investigació, evidencia una preocupant **falta de col·laboració per part de l'Ajuntament d'Alacant** amb

la colaboración con el Síndic de Greuges en el marco de la investigación de las quejas tramitadas no se limita exclusivamente al cumplimiento de los plazos establecidos, sino que también se considera falta de colaboración la omisión en la entrega de la información requerida, como ocurre en el presente caso.

Por ello, el 24/03/2025 nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Alicante mediante **Resolución de nueva petición de informe**, cuya recepción nos consta el 27/03/2025, reiterando la petición de información y solicitando nuevos datos a tenor de lo indicado por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

1. Informe si, tal y como ha aparecido en los medios de comunicación, han cesado su relación laboral 192 trabajadores y trabajadoras de la Concejalía de Derechos Públicos del Ayuntamiento de Alicante, categoría profesional a la que pertenecen y programa o servicio al cual estaban adscritos.
2. Informe de la demora existente, detallando según los equipos sociales de zona (zona norte, zona sur, zona este, zona oeste y zona centro) y los servicios:
 - Servicio de acogida y urgencias sociales
 - Servicio de prevención e intervención familiar
 - Servicio de promoción de la autonomía
 - Servicio de inclusión
3. Informe si llevó a cabo alguna actuación con las áreas municipales responsables de contratación y de hacienda, tras las circulares de marzo y junio de 2024 de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en aras a facilitar la continuidad en la prestación de los servicios sociales y evitar la falta de recursos humanos que afecta a la concejalía actualmente y desde el 01/01/2025. En caso afirmativo, informe con detalle de estas.
4. Indique con detalle el número y categoría profesional de los puestos de trabajo relativos a la Concejalía de Derechos Públicos que ha procedido a incorporar en la plantilla municipal desde la suscripción del Contrato Programa 2021-2024.
5. Indique la fecha concreta en que se estima la contratación del personal pendiente de incorporarse y si se prevé alguna actuación para reducir las listas de espera generadas y normalizar con ello la atención a la ciudadanía más vulnerable.

Transcurridos **más de 4 meses** desde esta solicitud, **no se ha recibido respuesta** alguna, lo que unido a la demora de casi dos meses en la respuesta a la Resolución de inicio de investigación, evidencia una preocupante **falta de colaboración por parte del Ayuntamiento de**

el Síndic de Greuges en la tramitació de la present queixa d'ofici, cosa que **obstaculitza l'exercici de les funcions d'esta institució**.

Segons l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, es considera que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan transcorregut el termini d'un mes no es facilite la informació o la documentació sol·licitada. Esta actitud permet al Síndic adoptar una sèrie de mesures per a evidenciar eixa mala praxi i intentar reconduir esta situació. En tot cas, i en compliment de l'art. 35. 3 de la citada Llei 2/2021:

Les respostes dels subjectes investigats o les declaracions del Síndic de Greuges que acrediten que s'ha produït algun dels incompliments recollits a l'article 39, es faran públiques a través de la plana web de la institució, de manera que puguen ser immediatament relacionades amb les queixes de les quals porten causa i de forma que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania

2 Conclusions de la investigació

El present expedient es va iniciar davant d'una presumpta inactivitat de l'Ajuntament d'Alacant en el compliment de les seues obligacions respecte de la prestació a la ciutadania alacantina dels serveis socials d'atenció primària bàsica i específica de la seua competència en acabar l'any 2024 i derivat tot això, segons manifestacions de l'Ajuntament, de la finalització del Contracte Programa 2021-2024 subscrit amb la Generalitat Valenciana.

Concloua la tramitació ordinària de la queixa, **ens veiem obligats a resoldre-la amb les escasses dades disponibles en l'expedient, davant de la reiterada negativa de l'Ajuntament d'Alacant a facilitar la informació mínima necessària**.

Esta falta de col·laboració ha dificultat seriosament la labor d'esta institució i vulnera el deure legal de cooperació amb el Síndic de Greuges. La gravetat d'esta actitud s'accentua més encara si és possible atés l'objecte de la queixa, ja que es tracta de serveis de caràcter essencial dirigits a una població especialment vulnerable. L'opacitat mantinguda pel consistori no sols impedis l'esclariment dels fets, sinó que compromet directament la garantia dels drets socials que esta institució té el mandat de defensar.

Pel que fa a l'única informació rebuda de l'Ajuntament d'Alacant resulta necessari precisar que **no s'ha donat resposta** a la majoria de les qüestions plantejades per esta institució. La **informació** aportada s'ha limitat a ser **succinta i, inexacta** —com s'ha pogut constatar

Alicante con el Síndic de Greuges en la tramitación de la presente queja de oficio, **obstaculizando el ejercicio de las funciones de esta institución**.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició ante una presunta inactividad del Ayuntamiento de Alicante en el cumplimiento de sus obligaciones respecto de la prestación a la ciudadanía alicantina de los servicios sociales de atención primaria básica y específica de su competencia al finalizar el año 2024 y derivado todo ello, según manifestaciones del Ayuntamiento, de la finalización del Contrato Programa 2021-2024 suscrito con la Generalitat Valenciana.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, **nos vemos obligados a resolverla con los escasos datos disponibles en el expediente, ante la reiterada negativa del Ayuntamiento de Alicante a facilitar la información mínima necesaria**.

Esta falta de colaboración ha dificultado seriamente la labor de esta institución y vulnera el deber legal de cooperación con el Síndic de Greuges. La gravedad de esta actitud se acentúa más aún si cabe atendiendo al objeto de la queja, al tratarse de servicios de carácter esencial, dirigidos a una población especialmente vulnerable. La opacidad mantenida por el consistorio no solo impide el esclarecimiento de los hechos, sino que compromete directamente la garantía de los derechos sociales que esta institución tiene el mandato de defender.

Al respecto de la única información recibida del Ayuntamiento de Alicante resulta necesario precisar que **no se ha dado respuesta** a la mayoría de las cuestiones planteadas por esta institución. La **información** aportada se ha limitado a ser **somera e inexacta** —como se ha

mitjançant la revisió de diverses actes de les sessions celebrades per la Junta de Govern Local— sense atendre el nivell de detall requerit en la Resolució d'inici d'investigació.

Quant al nombre de persones que van finalitzar l'activitat en desembre de 2024, l'Ajuntament d'Alacant va informar que van ser 175 els professionals afectats, enfront dels 192 que havien assenyalat de manera constant els mitjans de comunicació.

En qualsevol cas, l'impacte derivat de la interrupció en la prestació de serveis per part de 175 professionals **té una especial transcendència, perquè afecta quasi el 50 % del personal adscrit als serveis socials** de l'Ajuntament d'Alacant, prenent com a referència una plantilla total de 362 persones, segons consta en la [Memòria de 2023 de la mateixa regidoria](#) publicada en la pàgina web municipal.

Difícilment, una reducció tan important **pot tindre lloc sense conseqüències en la qualitat** de l'atenció prestada a la ciutadania, especialment en un àmbit tan sensible com el dels serveis socials.

No tenim informació sobre l'impacte concret que ha tingut esta reducció de personal en funció dels diferents serveis, zones socials, programes o categories professionals, ja que l'Ajuntament no ha facilitat cap dada sobre això. Esta falta de detall impideix conèixer si determinats barris, col·lectius o programes han resultat especialment afectats. No obstant això, podem afirmar que són nombroses les queixes ateses en el Síndic de Greuges, fonamentalment relatives a expedients de dependència i de renda valenciana d'inclusió, en què la ciutadania ens manifesta serioses dificultats per a ser atesa pels serveis socials.

Este fet també es reflectia en la premsa escrita, que arreglegava queixes sobre:

- falta d'atenció a la població usuària del Servei d'Atenció i Seguiment a Persones amb Malaltia Mental Greu (d'ara en avant, SASEM);
- les conseqüències que la falta de personal estava ocasionant en la qualitat assistencial;
- llistes d'espera al voltant de 4 mesos;
- col·lapse dels serveis socials municipals denunciat per més d'una vintena d'entitats veïnals, entre altres.

podido constatar mediante la revisión de diversas actas de las sesiones celebradas por la Junta de Gobierno Local— sin atender al nivel de detalle requerido en la Resolución de inicio de investigación.

En cuanto al número de personas que finalizaron la actividad en diciembre de 2024, el Ayuntamiento de Alicante informó que fueron 175 los profesionales afectados, frente a los 192 que habían venido señalando de forma constante los medios de comunicación.

En cualquier caso, el impacto derivado de la interrupción en la prestación de servicios por parte de 175 profesionales **reviste una especial transcendència, al afectar a casi el 50 % del personal adscrito a los servicios sociales** del Ayuntamiento de Alicante, tomando como referencia una plantilla total de 362 personas, según consta en la [memoria de 2023 de la propia concejalía](#) publicada en la página web municipal.

Difícilmente, una reducción de tal calado **puede tener lugar sin consecuencias en la calidad** de la atención prestada a la ciudadanía, especialmente en un ámbito tan sensible como el de los servicios sociales.

Carecemos de información sobre el impacto concreto que ha tenido esta reducción de personal en función de los distintos servicios, zonas sociales, programas o categorías profesionales, ya que el Ayuntamiento no ha facilitado dato alguno al respecto. Esta falta de detalle impide conocer si determinados barrios, colectivos o programas han resultado especialmente afectados. No obstante, podemos afirmar que son numerosas las quejas atendidas en el Síndic de Greuges, fundamentalmente relativas a expedientes de dependencia y de renta valenciana de inclusión, en las que la ciudadanía nos manifesta serias dificultades para ser atendida por los servicios sociales.

Este hecho también se reflejaba en la prensa escrita, recogiendo quejas respecto a:

- falta de atención a la población usuaria del Servicio de Atención y Seguimiento a personas con Enfermedad Mental grave (en adelante, SASEM);
- las consecuencias que la falta de personal estaba ocasionando en la calidad asistencial;
- listas de espera en torno a 4 meses;
- colapso de los servicios sociales municipales denunciado por más de una veintena de entidades vecinales, entre otros.

En relació amb les llistes d'espera generades, es va sol·licitar informació detallada per a conèixer el seu impacte en cada un dels centres, serveis i programes. No obstant això, la breu resposta oferida per l'**Ajuntament es va limitar a assenyalar** que estes llistes eren **inferiors a dos mesos**.

Esta **dada resulta difícilment sostenible** si prenem en consideració la més que notable minva de persones en una estructura municipal que es distribuïx entre cinc equips socials, a més dels departaments centrals (Equip Social Zona Alacant Est, Equip Social Zona Alacant Oest, Equip Social Zona Alacant Nord, Equip Social Zona Alacant Sud, Equip Social Zona Alacant Centre), organitzats al voltant de 8 departaments:

- Departament d'Intervenció Social
- Departament de Planificació i Organització
- Departament d'Inclusió i Prestacions Socials
- Departament de Majors i Diversitat Funcional
- Departament de Família i Menor
- Departament d'Acció Comunitària
- Departament d'Acolliment i Urgències Socials
- Departament Jurídic Econòmic

De fet, contràriament al que la regidora de Benestar Social va informar a esta institució, la [Junta de Govern Local de 04/02/2025](#) arreplegava en la seua acta:

En relación con las listas de espera generadas, se solicitó información detallada para conocer su impacto en cada uno de los centros, servicios y programas. Sin embargo, la escueta respuesta ofrecida por el **Ayuntamiento se limitó a señalar** que dichas listas eran **inferiores a dos meses**.

Este **dato resulta difícilmente sostenible** tomando en consideración la más que notable merma de personas en una estructura municipal que se distribuye entre cinco equipos sociales, además de los departamentos centrales (Equipo Social Zona Alicante Este, Equipo Social Zona Alicante Oeste, Equipo Social Zona Alicante Norte, Equipo Social Zona Alicante Sur, Equipo Social Zona Alicante Centro), organizados en torno a 8 departamentos:

- Departamento de Intervención Social
- Departamento de Planificación y organización
- Departamento de Inclusión y prestaciones sociales.
- Departamento de Mayores y Diversidad Funcional.
- Departamento de Familia y Menor.
- Departamento de Acción Comunitaria
- Departamento de Acogida y Urgencias Sociales.
- Departamento Jurídico Económico

De hecho, contrariamente a lo que la concejala de Bienestar Social informó a esta institución, la [Junta de Gobierno Local de 04/02/2025](#) recogía en su acta:

El cese de los profesionales adscritos al Contrato Programa conlleva la **prestación insuficiente del Servicio por no cubrir las necesidades, produciendo un aumento significativo de las listas de espera, incremento de las urgencias sociales y malestar en los ciudadanos**.

Ello implica además la finalización de algunos servicios creados a partir del personal que ha finalizado su prestación como:

- Registro descentralizados en los centros sociales.
- Cita online
- Servicio de acogida al ciudadano.
- Servicio de Asesoría Jurídica.
- Servicio de Seguimiento y Atención a Personas con Enfermedad Mental (SASEM).
- Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA).
- Equipo con personas mayores en riesgo (EIMAD)
- Atención a entidades de interés sociales de Alicante.
- Servicio de Mediación.

Y conlleva asimismo el probable retraso en la atención a situaciones de riesgo a colectivos vulnerables.

Per consegüent, no podem donar per vàlida la resposta oferida a esta institució per l'Ajuntament d'Alacant i hem de considerar, atesa esta informació, que l'incompliment de les ràtios professionals per part del consistori alacantí va afectar directament i de manera perjudicial la prestació de determinats serveis i programes municipals fonamentals i, per tant, la ciutadania més vulnerable; entre ells:

- Xiquets, xiquetes i adolescents en situació de risc o desprotecció.
- Persones amb malaltia mental,
- Persones majors en risc, entre altres.

Precisament, en este sentit, l'article 19 del Decret 38/2020 arreplega en l'apartat 7 que:

L'ajuntament o mancomunitat haurà de complir amb la normativa de ràtio de personal mínima establida en la Llei 3/2019 incorporant progressivament els llocs de treball, mitjançant els instruments d'ordenació tècnica corresponent, a les seues respectives ofertes d'ocupació pública durant tota la vigència del primer contracte programa.

Per este motiu, havíem sol·licitat a l'Ajuntament d'Alacant que ens informara sobre els llocs de treball que s'havien incorporat a la plantilla municipal des de la subscripció del Contracte Programa 2021-2024. El consistori tampoc va informar esta qüestió i va ometre qualsevol referència al respecte.

La Junta de Govern Local de l'Ajuntament d'Alacant, en sessió extraordinària i urgent celebrada el 28/01/2022, procedia al nomenament de 166 persones funcionàries interines sense càrrec a plaça adscrites a l'atenció primària de serveis socials, i acordava que:

(...) el cese del personal que en este acuerdo sea nombrado se producirá por cualquiera de estas dos circunstancias:

- 1.- La finalización de la vigencia del Contrato Programa.
- 2.- La creación de las plazas necesarias para el cumplimiento de los ratio necesarios para el cumplimiento de los mínimos de personal establecidos en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Davant del que va ocórrer en desembre de 2024 i dels acomiadaments efectuats, resulta evident que l'Administració local no va incorporar en la plantilla municipal este personal en el termini de què disposava, dins del període de vigència del Contracte Programa 2021-2024.

Referent a això, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda indicava que havia remés diverses circulars informatives a les entitats locals durant l'any 2024, en què

Por consiguiante, no podemos dar por válida la respuesta ofrecida a esta institución por el Ayuntamiento de Alicante y debemos, atendiendo a esta información, considerar que el incumplimiento de las ratios profesionales por parte del consistorio alicantino afectó directamente y de manera perjudicial a la prestación de determinados servicios y programas municipales fundamentales y, por ende, a la ciudadanía más vulnerable; entre ellos:

- Niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o desprotección.
- Personas con enfermedad mental.
- Personas mayores en riesgo, y entre otros.

Precisamente en este sentido, el artículo 19 del Decreto 38/2020 recoge en su apartado 7 que:

El Ayuntamiento o Mancomunidad deberá cumplir con la normativa de ratio de personal mínima establecida en la Ley 3/2019 incorporando progresivamente los puestos de trabajo mediante los instrumentos de ordenación técnica correspondiente, a sus respectivas ofertas de empleo público durante toda la vigencia del primer contrato programa.

Por este motivo, habíamos solicitado al Ayuntamiento de Alicante que nos informara en cuanto a los puestos de trabajo que se habían incorporado a la plantilla municipal desde la suscripción del Contrato Programa 2021-2024. El consistorio tampoco informó esta cuestión, omitiendo cualquier referencia al respecto.

La Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alicante, en sesión extraordinaria y urgente celebrada el 28/01/2022 procedía al nombramiento de 166 personas funcionarias interinas sin cargo a plaza adscritas a la atención primaria de servicios sociales, acordando que:

A la vista de lo ocurrido en diciembre de 2024 y de los despidos efectuados, resulta evidente que la administración local no procedió a incorporar en la plantilla municipal dicho personal en el plazo de que disponía, dentro del periodo de vigencia del Contrato Programa 2021-2024.

A este respecto, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda indicaba haber remitido diversas circulars informativas a las entidades locales durante el

els recordava tals obligacions a les entitats locals, tal com s'ha transcrit literalment.

Es considera pertinent assenyalar que, si bé l'Ajuntament d'Alacant ha atribuït la causa del problema a la finalització del Contracte Programa 2021-2024 i a l'extinció del finançament vinculat a este, durant el període de vigència del citat instrument ha procedit a la **devolució de fons percebuts, a conseqüència de la no execució dels programes i serveis compromesos**, així com de la no contractació del personal previst amb càrrec a estos recursos.

De fet, en 2025 va retornar un total de 309.226,35 € a la Conselleria per estos motius, tal com s'arregla en la sessió ordinària de [Junta de Govern Local celebrada el 18/02/2024](#), que aprovava:

la minoración y reintegro de la subvención no justificada concedida **al Ayuntamiento de Alicante dentro del "CONTRATO PROGRAMA para la colaboración administrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021-2024 entre la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y el Ayuntamiento de Alicante"** (Apartado de **ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO y anualidad de 2023**) por importe de 309.226,35€.

L'Ajuntament no hauria justificat, entre altres, els imports rebuts de la Conselleria (tal com mostra el quadre que reproduïm tot seguit de la Junta de Govern Local) per a la contractació de professionals de psicologia, l'educació social, integració social, agents i promotors d'igualtat, i personal jurídic i administratiu de l'atenció primària bàsica.

año 2024, recordando tales obligaciones a las entidades locales, tal y como se ha transcrito literalmente.

Se considera pertinente señalar que, si bien el Ayuntamiento de Alicante ha venido atribuyendo la causa del problema a la finalización del Contrato Programa 2021-2024 y a la extinción de la financiación vinculada al mismo, durante el periodo de vigencia del citado instrumento ha procedido a la **devolución de fondos percibidos, como consecuencia de la no ejecución de los programas y servicios comprometidos**, así como de la no contratación del personal previsto con cargo a dichos recursos.

De hecho, en 2025 devolvió un total de 309.226,35 € a la Conselleria por tales motivos, tal y como se recoge en la sesión ordinaria de [Junta de Gobierno Local celebrada el 18/02/2025](#), que aprobaba:

El Ayuntamiento no habría justificado, entre otros, los importes recibidos de la Conselleria (tal y como muestra el cuadro que a continuación reproducimos de la Junta de Gobierno Local) para la contratación de profesionales de psicología, la educación social, integración social, agentes y promotoras de igualdad, y personal jurídico y administrativo de la atención primaria básica.

EQUIPO ATENCIÓN PRIMARIA DE CARÁCTER BÁSICO			PROYECTO DE GASTO	importe por proyecto	APLICACION INGRESOS	importe aplicación ingresos
concepto	minoración	no justificado				
Psicólogos	11.265,27	4 meses y 11 días	2023 3 63 1 1	68.650,70	45092	194.287,08 €
Educadores sociales	706,17	1 mes y 5 días bajo módulos				
TIS	46.000,00	25 meses				
Asesores Jurídicos	1.547,90	18 días				
Administrativos	9.131,36	24 meses y 16 días bajo módulos	2023 3 63 1 4	7.986,38		
Bº INCLUSIVOS	7.986,38	cantidad no justificada				
Agentes Igualdad	33.650,00	12 meses	117.650,00	117.650,00		
promotores Igualdad	84.000,00	42 meses				
SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL			PROYECTO DE GASTO	importe por proyecto	APLICACION INGRESOS	importe aplicación ingresos
concepto	minoración	no justificado				
SAD DEPENDENCIA	30.277,74	cantidad no justificada	2023 3 63 1 7	30.277,74	45081	111.010,06 €
MENJAR A CASA	80.732,32	No justificado 95.948,80€ al 84,85%	2023 3 63 7 1	80.732,32		
SERVICIO DE ACCION COMUNITARIA				importe por proyecto	APLICACION INGRESOS	importe aplicación ingresos
concepto	minoración	no justificado				
LGTBI	3.929,21	cantidad no justificada	2023 3 63 1 8	3.929,21	45091	3.929,21 €
IMPORTE TOTAL A MINORAR Y REINTEGRAR						309.226,35 €

Tampoc hauria pogut justificar part de les quanties rebudes per a l'execució de programes i serveis de tal envergadura com ara:

Tampoco habría podido justificar parte de las cuantías recibidas para la ejecución de programas y servicios de tal envergadura como:

- Barris inclusius.
- Servei d'ajuda a domicili de persones en situació de dependència.
- Menjar a Casa.
- Programa d'Igualtat.
- Programa LGTBI.

El [15/07/2025](#), la [Junta de Govern Local de l'Ajuntament d'Alacant](#) va aprovar el Contracte Programa entre la Generalitat Valenciana i l'Ajuntament d'Alacant per a la col·laboració i coordinació interadministrativa i financera en matèria de serveis socials en els exercicis 2025-2028, però no hi ha constància, en la data d'emissió de la present Resolució, de la incorporació dels i de les professionals que, atesa la ràtio establida en la Llei de serveis socials, hi corresponen, situació que es produïx des del dia 01/01/2025.

Quant a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, són els serveis de Coordinació de Serveis Socials d'Atenció Primària Bàsica i de Coordinació de Serveis Socials d'Atenció Primària Específica dependents de la Subdirecció General d'Atenció Primària i Autonomia Personal, sobre els qui recau la responsabilitat de planificar i coordinar la xarxa d'atenció primària bàsica i específica, respectivament, de serveis socials en les corporacions locals.

Així ho disposa l'Orde 2/2024, de 14 de maig de 2024, de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, per la qual es desplega el Decret 132/2023, de 10 d'agost, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda.

El Decret 38/2020 determina les obligacions inherents a la firma amb Contracte Programa i atribueix a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, la funció d'«assegurar l'acció coordinada de l'Administració de la Generalitat i de les entitats locals de la Comunitat Valenciana en matèria de serveis socials»; per a la qual cosa articula diversos mecanismes i instruments que garantisquen el compliment de les obligacions.

De la lectura atenta de la informació proporcionada per la Conselleria, es desprén que, efectivament, es va informar a través de diversos mitjans els ajuntaments valencians respecte de la continuïtat del Contracte Programa i se'ls recordava, de manera reiterada des de març de 2024, la seua obligació d'incorporar de manera més estable en les

- Barrios inclusivos.
- Servicio de Ayuda a Domicilio de personas en situación de dependencia.
- *Menjar a Casa*.
- Programa de Igualdad.
- Programa LGTBI.

El [15/07/2025](#), la [Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alicante](#) aprobó el Contrato Programa entre la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Alicante para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2025-2028, no constando a la fecha de emisión de la presente Resolución la incorporación de los y las profesionales que, atendiendo a la ratio establecida en la ley de servicios sociales, corresponden, situación que viene produciéndose desde el 01/01/2025.

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, son los servicios de Coordinación de Servicios Sociales de Atención Primaria Básica y de Coordinación de Servicios Sociales de Atención Primaria Específica dependientes de la Subdirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal, sobre quienes recae la responsabilidad de planificar y coordinar la red de atención primaria básica y específica, respectivamente, de servicios sociales en las corporaciones locales.

Así lo dispone la Orden 2/2024, de 14 de mayo de 2024, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que se desarrolla el Decreto 132/2023, de 10 de agosto, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Decreto 38/2020 determina las obligaciones inherentes a la firma con Contrato Programa y atribuye a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, la función de «asegurar la acción coordinada de la administración de la Generalitat y de las entidades locales de la Comunitat Valenciana en materia de servicios sociales» para lo cual articula diversos mecanismos e instrumentos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

De la lectura atenta de la información proporcionada por la Conselleria, se desprende que, efectivamente, se informó a través de diversos medios a los ayuntamientos valencianos respecto de la continuidad del Contrato Programa, recordando de manera reiterada desde marzo de 2024 la obligación de aquellos de incorporar de manera

seues plantilles els i les professionals de l'atenció primària de competència local.

A fi de facilitar la continuïtat en la prestació dels serveis socials alicantins, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va emetre diferents resolucions i informes, i va mantindre una interlocució directa i continuada amb l'Ajuntament d'Alacant derivada de la celebració de les comissions tècniques departamentals de seguiment i avaluació de contracte programa, així com en la [Sessió de 20 de desembre de 2024 de l'Òrgan de Coordinació i Cooperació Interadministrativa \(OCCI\)](#) de serveis socials, del qual forma part l'Ajuntament d'Alacant. Com pot llegir-se en l'acta d'esta última, l'Administració autonòmica va facilitar àmplia informació en relació amb la continuïtat del Contracte Programa.

Més encara, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda va oferir, en la reunió telemàtica celebrada amb l'Ajuntament d'Alacant el 04/12/2024, la possibilitat de mantindre una reunió presencial amb la Intervenció municipal per a dissipar qualsevol dubte sobre el finançament que s'havia de transferir l'any 2025 i la necessitat de mantindre el personal de serveis socials, ja que estos tenen naturalesa de servei essencial.

En canvi, respecte a la qüestió plantejada en la Resolució d'inici d'investigació de la present queixa d'ofici, relativa a la possible adopció de mesures per part de l'Administració autonòmica per a revertir les deficiències observades i donar resposta ràpida al problema plantejat, **la resposta oferida** no informa de l'adopció de cap mesura en relació amb la gravetat de la situació generada.

La Conselleria indicava, tot i tindre coneixement del cessament d'un nombre significatiu de professionals, que:

para la práctica totalidad de las entidades locales que suscribirán Contrato Programa 2025-2028 en el año 2025 ha resultado garantía suficiente las actuaciones llevadas a cabo por la Generalitat y que se detallan en los puntos 1 y 2 de este informe, manteniendo con ello las plantillas de personas vinculadas a los servicios sociales ante el Contrato Programa a suscribir en 2025

La Llei 3/2019, de 18 de febrer, de serveis socials inclusivus de la Comunitat Valenciana atribueix als municipis (article 29) la competència pròpia de:

(...) b) La provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic a què fa referència l'article 18.1.

c) La dotació d'espais, equipaments i el personal suficient i adequat per a la provisió de les prestacions de l'atenció primària.

más estable en sus plantillas a los y las profesionales de la atención primaria de competencia local.

Al objeto de facilitar la continuidad en la prestación de los servicios sociales alicantinos, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda emitió diferentes resoluciones e informes, manteniendo una interlocución directa y continuada con el Ayuntamiento de Alicante derivada de la celebración de las comisiones técnicas departamentales de seguimiento y evaluación de contrato programa, así como en la [sesión de 20 de diciembre de 2024 del Órgano de Coordinación y Cooperación Interadministrativa \(OCCI\)](#) de servicios sociales, del cual forma parte el Ayuntamiento de Alicante. Como puede leerse en el acta de esta última, la Administración autonómica facilitó amplia información en relación con la continuidad del Contrato Programa.

Más aún, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ofreció, en la reunión telemática celebrada con el Ayuntamiento de Alicante el 04/12/2024, la posibilidad de mantener una reunión presencial con la Intervención municipal para disipar cualquier duda sobre la financiación a transferir en el año 2025 y la necesidad de mantener al personal de servicios sociales, por su naturaleza de servicio esencial.

En cambio, respecto a la cuestión planteada en la Resolución de inicio de investigación de la presente queja de oficio, relativa a la posible adopción de medidas por parte de la Administración autonómica para revertir las deficiencias observadas y dar respuesta rápida al problema planteado, **la respuesta ofrecida** no informa de la adopción de ninguna medida en relación con la gravedad de la situación generada.

La Conselleria indicaba, pese a tener conocimiento del cese de un número significativo de profesionales, que:

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivus de la Comunitat Valenciana atribuye a los municipios (artículo 29) la competencia propia de:

(...) b) La provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico a los que hace referencia el artículo 18.1.

c) La dotación de espacios, equipamientos y el personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria.

d) Els serveis d'infància i adolescència, diversitat funcional o discapacitat i trastorn mental crònic de l'atenció primària de caràcter específic regulats en aquesta llei.

(...) g) La garantia de la suficiència financera, tècnica i de recursos humans de les prestacions garantides que siguen objecte de la seua competència dins del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, amb la col·laboració de la Generalitat o la diputació provincial corresponent.

Els fets esdevinguts en l'Ajuntament d'Alacant podrien constituir una infracció molt greu, segons el que es preveu en l'article 140, atés que l'incompliment de la ràtio legalment establida ha superat amb escreix el llindar del 20 % contemplat en la normativa vigent:

Són infraccions molt greus les següents:

l) Incumplir la plantilla de personal exigida quan l'incompliment esmentat se situe per damunt del 20 % o no garantir l'atenció directa continuada, en concret les ràtios de presencialitat efectiva del personal d'atenció directa que puguin establir-se mitjançant desplegament normatiu, si això comporta perjudicis greus per a les persones usuàries.

Pel que fa a la Generalitat, li correspon:

f) La coordinació de les actuacions, prestacions i serveis del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, així com l'elaboració i desenvolupament de protocols de coordinació entre les administracions públiques valencianes (...)

k) Les funcions de registre, autorització, acreditació i supervisió, així com les d'inspecció, control de la qualitat, potestat sancionadora i totes aquelles que li siguen atribuïdes per la normativa vigent.

n) La supervisió i avaluació de la qualitat en la provisió dels serveis socials i establir els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.

Tot això, regulat en l'Orde 2/2024, de 14 de maig de 2024, de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, per la qual es desplega el Decret 132/2023, de 10 d'agost, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Vicepresidència Segona i Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda:

a) Exercir la funció inspectora sobre les persones físiques o entitats que realitzen activitats de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com sobre els centres o serveis, públics o privats, que desenvolupen este tipus d'activitats, i comprovar el compliment de les

d) Los servicios de infancia y adolescencia, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico regulados en la presente ley.

(...) g) La garantía de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, con la colaboración de la Generalitat o la diputación provincial correspondiente.

Los hechos acontecidos en el Ayuntamiento de Alicante podrían constituir una infracción muy grave, conforme a lo previsto en el artículo 140, dado que el incumplimiento de la ratio legalmente establecida ha superado con creces el umbral del 20 % contemplado en la normativa vigente:

Son infracciones muy graves las siguientes (...)

l) Incumplir la plantilla de personal exigida cuando el incumplimiento mencionado se sitúe por encima del 20 por ciento o no garantizar la atención directa continuada, en concreto las ratios de presencialidad efectiva del personal de atención directa que puedan establecerse mediante desarrollo normativo, si esto comporta perjuicios graves para las personas usuarias.

Respecto a la Generalitat, le corresponde:

f) La coordinación de las actuaciones, prestaciones y servicios del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, así como la elaboración y el desarrollo de protocolos de coordinación entre las administraciones públicas valencianas (...).

k) Las funciones de registro, autorización, acreditación y supervisión, así como las de inspección, control de la calidad, potestad sancionadora y cuantas otras le sean atribuidas por la normativa vigente.

n) La supervisión y la evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.

Todo ello, regulado en la Orden 2/2024, de 14 de mayo de 2024, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por la que se desarrolla el Decreto 132/2023, de 10 de agosto, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

a) Ejercer la función inspectora sobre las personas físicas o entidades que realizan actividades de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros o servicios, públicos o privados, que desarrollan este tipo de actividades, y comprobar el

normes vigents en la matèria; estendre, si és procedent, les corresponents actes d'infracció o obstrucció, i proposar, si és el cas, les mesures correctores o de sanció corresponents.

- b) Vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries dels servicis socials.
 - c) Comprovar el compliment de les lleis i la resta de les disposicions vigents en matèria de servicis socials, i assessorar, orientar, proposar i, si és el cas, adoptar mesures per al restabliment i l'assegurament de la legalitat, si fora necessari.
 - d) Informar l'òrgan competent dels resultats de l'activitat inspectora, i proposar mesures per a elevar els nivells de qualitat dins dels plans de millora de les prestacions i servicis, a més de formular mesures correctores davant de les possibles deficiències que es puguin detectar.
- (...)
- g) Verificar l'adequació dels concerts, contractes de gestió de servicis socials i altres formes de gestió dels fons públics als criteris establits per la Llei 3/2019, de servicis socials inclusius, i les seues disposicions de desplegament.

Atenent tot el que s'ha investigat, hem de concloure que l'**Ajuntament d'Alacant**:

- **Ha incomplert la seua obligació de garantir la prestació dels serveis socials d'atenció primària bàsica i específica de la seua competència**, per la reducció de la plantilla de professionals al voltant d'un 50%.
- Este fet s'ha traduït en l'**increment de les llistes d'espera per a la població més vulnerable i necessitada de la ciutat, cosa que ha generat un gran impacte negatiu en la qualitat** de l'atenció i carències en la prestació de servicis com ara:

- Registro descentralizados en los centros sociales.
- Cita online.
- Servicio de acogida al ciudadano.
- Servicio de Asesoría Jurídica.
- Servicio de Seguimiento y Atención a Personas con Enfermedad Mental (SASEM).
- Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA).
- Equipo con personas mayores en riesgo (EIMAD).
- Atención a entidades de interés sociales de Alicante.
- Servicio de Mediación.

cumplimiento de las normas vigentes en la materia; extender, si es procedente, las correspondientes actas de infracción u obstrucción, y proponer, si es el caso, las medidas correctoras o de sanción correspondientes.

- b) Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
 - c) Comprobar el cumplimiento de las leyes y el resto de las disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, y asesorar, orientar, proponer y, si es el caso, adoptar medidas para el restablecimiento y el aseguramiento de la legalidad, si fuera necesario.
 - d) Informar el órgano competente de los resultados de la actividad inspectora, proponiendo medidas para elevar los niveles de calidad dentro de los planes de mejora de las prestaciones y servicios, además de la formulación de medidas correctoras ante las posibles deficiencias que se puedan detectar.
- (...)
- g) Verificar la adecuación de los contratos, contratos de gestión de servicios sociales y otras formas de gestión de los fondos públicos a los criterios establecidos por la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos, y sus disposiciones de despliegue.

Atendiendo a todo lo investigado, debemos concluir que el **Ayuntamiento de Alicante**:

- **Ha incumplido su obligación de garantizar la prestación de los servicios sociales de atención primaria básica y específica de su competencia**, ante la reducción de en torno al 50% de la plantilla de profesionales.
- Este hecho se ha traducido en el **incremento de las listas de espera para la población más vulnerable y necesitada de la ciudad, generando un gran impacto negativo en la calidad** de la atención y carencias en la prestación de servicios como:

- Esta situació **es manté en el temps des del dia 01/01/2025.**
- **Tampoc ha adoptat les mesures necessàries per a garantir l'estabilitat laboral** dels i de les professionals de serveis socials **i amb això assegurar el dret de les persones usuàries a continuar rebent els serveis socials amb les màximes garanties.**
- **Ha incomplert amb les ràtios de professionals** en els serveis socials d'atenció primària bàsica i específica de la seua competència determinades per la Llei de serveis socials.

El mateix [Pla estratègic zonal dels serveis socials d'Alacant 2023-2026](#) arreplega en el primer dels seus eixos estratègic, relatiu a la qualitat, l'acompliment i la satisfacció en els serveis socials d'atenció primària, com a objectius:

- Garantizar a las personas usuarias unos estándares de calidad en la atención proporcionada por los SSAP.
- Contar con las plantillas de profesionales suficientes, en número y variedad de perfiles, con arreglo a las ratios de la normativa autonómica, para garantizar la atención de calidad a las personas usuarias y el cuidado del personal profesional.
- Desarrollar un equipo interdisciplinar según el modelo valenciano de Servicios Sociales.
- Dotar del personal suficiente y adecuado para la provisión de las prestaciones de la atención primaria (artículo 29.c) Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana.
- Consolidar plantilla según establece la disposición transitoria sexta de la citada Ley 3/2019.

Cal reiterar, una vegada més, el fet que la situació crítica que travessen actualment els serveis socials del municipi d'Alacant **no pot considerar-se com a resultat d'una contingència inesperada.** Durant el període de vigència del Contracte Programa 2021-2024, l'Administració local va disposar d'un termini suficient per a analitzar els escenaris previsibles derivats de la seua finalització i adoptar les mesures necessàries per a garantir la continuïtat i l'estabilitat laboral del personal vinculat a este. **La seua inacció, en canvi, ha generat un greu perjudici per al funcionament ordinari dels serveis públics, cosa que ha compromés la qualitat de l'atenció ciutadana i evidenciat una deficient gestió institucional.**

Resulta, a més, **imprescindible subratllar**, una vegada més, **la magnitud i serietat de l'escenari que s'hi ha configurat i que persistix, atesa la importància que tenen els serveis socials** que s'han vist afectats, precisament pel **seu caràcter essencial i de dret subjectiu per a la ciutadania alacantina** i molt

- Esta situación **se viene sosteniendo en el tiempo desde el 01/01/2025.**
- **Tampoco ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la estabilidad laboral** de los y las profesionales de servicios sociales **y con ello asegurar el derecho de las personas usuarias a seguir recibiendo los servicios sociales con las máximas garantías.**
- **Ha incumplido con las ratios de profesionales** en los servicios sociales de atención primaria básica y específica de su competencia determinadas por la ley de servicios sociales.

El propio [Plan Estratégico Zonal de los Servicios Sociales de Alicante 2023-2026](#) recoge en el primero de sus ejes estratégico, relativo a la calidad, desempeño y satisfacción en los servicios sociales de atención primaria, como objetivos:

Es necesario reiterar una vez más el hecho de que la situación crítica que atraviesan actualmente los servicios sociales del municipio de Alicante **no puede considerarse como resultado de una contingencia inesperada.** Durante el periodo de vigencia del Contrato Programa 2021-2024, la administración local dispuso de un plazo suficiente para analizar los escenarios previsibles derivados de su finalización y adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad y estabilidad laboral del personal vinculado al mismo. **Su inacción, en cambio, ha generado un grave perjuicio para el funcionamiento ordinario de los servicios públicos, comprometiendo la calidad de la atención ciudadana y evidenciando una deficiente gestión institucional.**

Resulta, además, **imprescindible subrayar**, una vez más, **la magnitud y seriedad del escenario que se ha configurado y persiste, atendiendo a la importancia que tienen los servicios sociales** que se han visto afectados, precisamente por **su carácter esencial y de derecho subjetivo para la ciudadanía alicantina** y muy

especialment per a aquelles persones en situació de vulnerabilitat o fins i tot d'exclusió social derivada de la seua dependència, discapacitat, i carència de recursos per a la cobertura de les necessitats més bàsiques i primàries.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT D'ALACANT:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de les administracions d'atendre les peticions d'esta institució. Davant de la reiterada falta de col·laboració amb el Síndic en este o en altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021, esta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges, i en este cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de garantir la provisió i la gestió dels serveis socials d'atenció primària de caràcter bàsic, així com dels serveis d'infància i adolescència, diversitat funcional o discapacitat i trastorn mental crònic de l'atenció primària de caràcter específic amb el personal suficient i adequat.
3. **RECOMANEM** que adopte les mesures necessàries per a assegurar la prestació d'estos serveis mitjançant l'estabilitat de les plantilles professionals que garantisquen el compliment de les ràtios establides en la normativa reguladora.
4. **SUGGERIM** que, de manera urgent, contracte els professionals necessaris que garantisquen l'atenció adequada i de qualitat a la població usuària de serveis socials.
5. **RECOMANEM** que avalue l'impacte de la situació actual en la població usuària dels serveis socials alacantins i que promoga accions per a pal·liar les conseqüències generades i revertir els possibles efectes adversos.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'exercir les funcions d'inspecció, control de la qualitat i potestat sancionadora per a garantir la prestació dels serveis socials d'atenció primària d'acord

especialmente para aquellas personas en situación de vulnerabilidad o incluso de exclusión social derivada de su dependencia, discapacidad, y carencia de recursos para la cobertura de las necesidades más básicas y primarias.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la provisión y la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico, así como de los servicios de infancia y adolescencia, diversidad funcional o discapacidad y trastorno mental crónico de la atención primaria de carácter específico con el personal suficiente y adecuado.
3. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para asegurar la prestación de dichos servicios mediante la estabilidad de las plantillas profesionales que garanticen el cumplimiento de las ratios establecidas en la normativa reguladora.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a la contratación de los profesionales necesarios que garanticen la atención adecuada y de calidad a la población usuaria de servicios sociales.
5. **RECOMENDAMOS** que evalúe el impacto de la actual situación en la población usuaria de los servicios sociales alicantinos y promueva acciones para paliar las consecuencias generadas y revertir los posibles efectos adversos.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de ejercer las funciones de inspección, control de la calidad y potestad sancionadora para garantizar la prestación de los servicios sociales de atención

amb les ràtios establides en la normativa reguladora.

2. **SUGGERIM** que s'intensifiqui la vigilància, la supervisió i l'avaluació de la qualitat en la provisió dels serveis socials d'atenció primària i que s'establisquen els mecanismes necessaris per al seu seguiment continu.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a 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 <https://www.elsindic.com/va/actuacions/>

primaria de acuerdo con las ratios establecidas en la normativa reguladora.

2. **SUGERIMOS** que se intensifique la vigilancia, supervisión y la evaluación de la calidad en la provisión de los servicios sociales de atención primaria y establezca los mecanismos necesarios para su continuo seguimiento.

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

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

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana