

## **Resolución sobre la necesidad de contar con personal estable para tramitar PCI todo el año en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.**

**EQ 0080/2012** Resolución por la que se le sugiere al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que valore la oportunidad, de contar con personal técnico especializado en las oficinas de Servicios Sociales durante todo el año natural, para atención, asesoramiento y tramitación de expedientes de Prestación Canaria de Inserción.

### **Resolución pendiente de respuesta.**

Nos dirigimos nuevamente a V.E. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, **EQ- 0080/2012**, alusivo al D.N.I. N- 42.021.894 C, quién se ha dirigido al Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, solicitando iniciar el trámite de la Prestación Canaria de Inserción.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

**I)** La interesada presentó escrito de queja ante esta Institución en enero de 2012, manifestando que se ha dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para solicitar el inicio de la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción, y le comunicaron que en esa fecha no había personal en el ayuntamiento para realizar esas funciones.

**II)** Admitida a trámite la queja, este Diputado del Común, requirió a esa corporación local (r./s. nº 1187 de 28 de febrero de 2012), para que nos informara acerca de las gestiones llevadas a cabo con la vecina solicitante de Prestación Canaria de Inserción así como sobre la continuidad del servicio de atención al público solicitante de Prestación Canaria de Inserción durante el año 2011 y 2012, en lo relativo a atención, información y tramitación de la citada prestación.

De igual modo se requirió a la Dirección General de Políticas Sociales de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda (r.s. nº 1188 de 28 de febrero) para que nos informara sobre si existe firmado convenio entre el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y esa Dirección General, su vigencia y en que condiciones de continuidad se ofrece el servicio de atención al ciudadano, información y tramitación de la Prestación Canaria de Inserción.

**III)** El 24 de abril de 2012 (r./e. nº 1802 del Diputado del Común), se recibió respuesta de la administración local, acompañada de un informe en el que se relatan todas las intervenciones llevadas a cabo con la citada vecina, así como fechas y motivos de las mismas, y respecto de la Prestación Canaria de Inserción se nos indica que: "(...)dicha señora no es solicitante, ni beneficiaria de la Prestación Canaria de Inserción (...).

*Actualmente (...) tiene tramitadas 4 prestaciones solicitadas este mes de marzo de 2012 (...).*

Igualmente se recibe respuesta de la Dirección General de Políticas Sociales (r.e. nº 2831 de junio de 2012), donde se nos informa que: "(...) consta en esta dirección general que la interesada, a fecha abril de 2012 está percibiendo una Prestación No

*Contributiva desde el mes de agosto de 2011, mes en el que comenzó el cobro (...). En lo que respecta la existencia de convenio de gestión de la Prestación Canaria de Inserción suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se informa que el único convenio referente a dicha prestación es el firmado en el ámbito del Plan concertado de Prestaciones Básicas, con el fin de facilitar a los distintos ayuntamientos la contratación del personal necesario para la debida tramitación de los expedientes de la PCI”.*

**IV)** Del contenido de ambos informes, se dio cuenta a la interesada, (r.s. nº 5029 de julio de 2012), quien presentó alegaciones, y se acordó solicitar un nuevo informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, (r.s. nº 5028 de julio de 2012) centrándonos en la existencia y vigencia de convenios entre el Gobierno de Canarias y dicho ayuntamiento, así como, qué sucede cuando se extinguen los contratos del personal afecto a la atención y tramitación de PCI.

**V)** Esa Corporación municipal, remitió un segundo informe sobre las cuestiones planteadas (r.e. nº 4247 de septiembre de 2012) en el cual nos indicó:

*“respecto a que sucede en caso de finalización o extinción de convenio, es decir si se prevé algún tipo de prolongación del servicio: (...) por parte del Servicio de Recursos Humanos, no se prevé la prolongación de los contratos, ante la incertidumbre de si existirá financiación o no para el mencionado personal, si la misma se tuviera antes del 31 de diciembre, se podrá valorar la posibilidad de prórroga (...)*

*Sobre si se actúa en esta área con personal técnico propio del ayuntamiento para mantener el servicio de atención e información al público: el servicio de atención e información al público se mantiene permanentemente en las oficinas, si es respecto a la PCI, cuando no esta contratado el personal de las UTS, realiza las renovaciones de aquellas PCI que se encuentran ya cobrando, **pero que no hay personal suficiente para poder asumir las solicitudes nuevas, por lo que se apunta a las personas que vayan a solicitar la PCI en una lista de espera** para cuando entre el personal que las gestiona llamarlos para realizar los trámites (...)*”.

De este segundo informe se da traslado a la ciudadana (r.s. nº 8653 de noviembre de 2012).

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes:

### **CONSIDERACIONES:**

**Primera:** No podemos iniciar nuestras consideraciones sin remitirnos a la Constitución Española como norma fundamental y como fundamento de nuestro ordenamiento jurídico. En ella se recoge en el artículo 1 en su apartado 1º lo siguiente: *“España se constituye en un estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.”*

El Estado Social que proclama y consagra nuestra Norma Suprema, precisamente en su primer artículo, constituye junto con el Estado Democrático de Derecho, la mas importante característica, así como un pórtico de entrada a nuestra Carta Magna, en este artículo 1.

La extensión del concepto Estado Social, implica no solo el poder regulador del

Estado, sino también el poder gestor y distribuidor de este, y la necesaria extensión de las políticas sociales públicas, desde los campos de la educación, sanidad, seguridad social y la especial protección de los ciudadanos que más lo necesitan. (Profesor M. García Pelayo, de la obra "Las transformaciones del Estado contemporáneo")

También procede citar el artículo 9.2 de la Constitución Española que ordena: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*

Y el artículo 40 de la Constitución que en su punto 1 declara: *" Los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa(...)"*

En conclusión, corresponde a todas las administraciones públicas, y en este caso a la administración local a la que nos dirigimos, el cumplimiento de nuestra Carta Magna, favoreciendo la remoción de cualquier obstáculo para el logro de los derechos constitucionales, y para que todos los ciudadanos tengan las mismas oportunidades, minimizando al máximo las diferencias, corrigiendo las desigualdades como garantía misma del Estado Social recogido en la Constitución.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen local, en su artículo artículo 25.2.K, establece que "El municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y las Comunidades autónomas, en materia de prestación de los servicios sociales y de promoción y re-inserción social."

Por su parte, la propia Ley 1/2007 de 17 de enero por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción, que es motivo de este expediente de queja, recoge en su exposición de motivos que: *"En todas las sociedad existen individuos y grupos de población que carecen de los medios de subsistencia para atender a necesidades básicas y que se encuentran en situación de mayor desigualdad social respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales. (...) El debate sobre como afrontar los problemas que afectan a estos ciudadanos se ha venido incrementando en los últimos años...Las condiciones de pobreza, marginación y exclusión social de estos sectores de población de los diferentes territorios debe ser objeto de atención preferente por parte de cualquier administración ..."*

**Segunda:** Nuestro sistema administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional consagrado en el artículo 103.1 de la Constitución Española, que declara: *"1-La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho"*.

Las administraciones públicas tienen por objetivo la satisfacción de las necesidades de la población con criterios de universalidad, y para ello se requiere una administración dinámica, participativa, eficaz y además, eficiente.

Así mismo, el artículo 3 de la Ley de procedimiento administrativo establece que:

*"1-Las administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y*

*actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la ley y al Derecho.*

*2-Las Administraciones públicas, (...) se rigen (...) en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos”.*

La actuación administrativa en el caso que nos ocupa, -la atención inicial de la prestación canaria de inserción-, es eficaz, si consigue los objetivos con celeridad y diligencias, objetivos éstos fijados en la propia exposición de motivos de la Ley 1/2007 que la regula, respondiendo con regularidad y continuidad a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, en este caso, que el ciudadano pueda contar con el asesoramiento de los técnicos sociales municipales como administración siempre de referencia y de preceptiva intervención según el artículo 12 de la citada Ley.

**Tercera:** Del análisis de los antecedentes y las consideraciones expuestas anteriormente, a juicio de esta Institución hay una clara cuestión controvertida, cual es la existencia del personal suficiente y necesario para la atención, tramitación y gestión diaria de la Prestación Canaria de Inserción, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en condiciones de continuidad, o sea durante todo el año, y más aún en este momento, donde la sociedad es cada vez mas asidua demandante de los servicios sociales, y donde se evidencia una mayor dependencia prestacional.

Un claro ejemplo de esta necesidad de presencia diaria, de personal técnico en las oficinas de servicios sociales, es no solo la demanda continua y constante de información del ciudadano que acude a las oficinas de servicios sociales, sino en el caso que nos ocupa, la necesaria intervención de los técnicos en todas las formalidades que requiere la tramitación inicial prevista por La Ley 1/2007 de Prestación Canaria de Inserción.

El primer paso establecido legalmente es la actuación de la administración local o municipal, para la atención e información al ciudadano por parte de los Trabajadores

Sociales municipales, y para la elaboración de un informe técnico preceptivo, (conforme prevé el artículo 12 de la Ley 1/2007 reguladora de la Prestación Canaria de Inserción), y es por ello que en todo el proceso para el efectivo logro del objetivo final, cual es la concesión y percepción de la misma, no puede faltar o ser deficiente la atención al ciudadano por parte de los técnicos trabajadores sociales.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, que expresa:

*“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”*

Este alto Comisionado Parlamentario HA RESUELTO remitir a V.E. la siguiente:

### **SUGERENCIA:**

- Que se tenga en cuenta por parte del ayuntamiento que V.E. preside, la situación actual de la población, así como la demanda y necesidad continua del personal técnico especializado para la tramitación inicial de la Prestación Canaria de Inserción.
- Que se valore la oportunidad de lograr la continuidad anual del personal técnico específico, para la atención al público, y tramitación inicial de la Prestación Canaria de Inserción en el área de servicios sociales del ayuntamiento.

Según dispone el artículo 37.3 de la Ley del Diputado del Común:

*"En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en términos no superiores al de un mes. Aceptada la resolución se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario deberá motivarse e rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales".*

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución cuando se tenga constancia de su recepción.

Atentamente,

Jerónimo Saavedra Acevedo.

**DIPUTADO DEL COMUN**