



**Resolución del Ararteko, de 19 de abril de 2011, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Orio que evalúe la intervención social que ha realizado y, en su caso, inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial y ponga en marcha las medidas necesarias para que una persona pueda ejercer los derechos que le corresponden, y tenga una atención social adecuada**

### Antecedentes

1. Una persona se dirigió al Ararteko con motivo de la actuación del Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Orio por entender que no se ajustaba a su situación personal, ni a sus necesidades, ni tampoco se correspondía con las funciones propias de los Servicios Sociales de Base. Esta persona había ido a vivir a Orio en el año 2007 al habersele adjudicado una vivienda en el programa del Gobierno Vasco de vivienda vacía, Bizigune. Refería que no había sido tratado de manera adecuada ni se le habían tramitado las prestaciones a las que –esta persona consideraba– tenía derecho, lo que le había dejado en una situación de mayor vulnerabilidad.

El promotor de la queja adjuntaba diversos escritos de queja con relación a la intervención de dicho Servicio Social de Base que había presentado en el Registro del Ayuntamiento desde el año 2007, entre otros, en las fechas 29/05/2007, 2/04/2007, 12/08/2008, 06/10/2008, 12/01/2011. En esos escritos se quejaba de la actuación del trabajador social que le atendía.

2. El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento de Orio sobre los anteriores hechos, en concreto, pedimos:
  - a) Copia de las solicitudes de prestaciones que dicho Ayuntamiento ha tramitado que conciernen a (...).
  - b) Actuaciones realizadas por el Ayuntamiento en respuesta a las quejas presentadas por (...) respecto a la actuación de los servicios sociales de Orio.
  - c) Información relativa a si se ha iniciado en el Ayuntamiento algún expediente de investigación sobre los anteriores hechos.
  - d) Informe social correspondiente a (...).





3. El Ayuntamiento envió el informe social que contenía las actuaciones de intervención social que se habían realizado por el Servicio Social de Base desde el 19 de marzo de 2007 hasta el 2 de marzo de 2011. Además, adjuntó diversos documentos correspondientes a su expediente personal (certificados médicos, contrato de alquiler de la vivienda, escritos presentados en el registro del Ayuntamiento y solicitud de prestación de la Renta de Garantía de Ingresos de 18 de febrero de 2011).

El informe recoge de manera cronológica las actuaciones realizadas, tanto las entrevistas mantenidas en el Servicio Social de Base como las actuaciones realizadas con otras instituciones y agentes públicos y sociales. También se recoge la demanda de esta persona con relación a la solicitud de prestación de Renta Básica (actualmente Renta de Garantía de Ingresos) y con relación a la solicitud de Ayudas de Emergencia Social. El informe hace referencia a las quejas e instancias presentadas en el Registro Municipal por parte del reclamante y las entrevistas mantenidas con otras instancias municipales.

El Ayuntamiento de Orio informa que el 18 de febrero de 2011 ha presentado la solicitud del promotor de la queja de la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos en la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Entre las cuestiones de interés que recoge el informe social destacamos las siguientes:

- La primera entrevista en el Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Orio tiene lugar el 19 de marzo de 2007. Desde esa fecha hasta el 2 de marzo de 2011 hay 16 entrevistas en el Servicio Social de Base.
- Esta persona ha estado trabajando en un taller de Gureak de septiembre de 2009 a septiembre de 2010. Presenta un grado de discapacidad del 39%.
- Hay numerosas actuaciones orientadas a conocer la situación del promotor de la queja, alrededor de 56 actuaciones con distintos agentes y servicios públicos. Estas actuaciones afectan a la intervención social realizada en otros Servicios Sociales de Base (anteriormente residía en otro municipio), a las actuaciones realizadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa para conocer su intervención anterior a su residencia en Orio, intervenciones realizadas con el médico de cabecera, con el Centro de Salud Mental, con la Mancomunidad de Urola-Kosta, sección de creación de empresas, con el servicio público de vivienda, Etxebide, programa Bizigune y con Caritas, San Sebastián.





- El informe hace referencia a la conducta personal en otros servicios públicos como, la casa de cultura de Orio.

El Servicio Social de Base concluye que es importante tener en cuenta la diversidad de personas e instituciones que se observan alrededor de este caso. *"Todas inciden y sin embargo, seguramente por la complejidad del asunto y la descoordinación (cada uno actúa a su aire o como puede), es manifiesta la incapacidad de aunar fuerzas y marcar unos objetivos comunes claros que puedan tratar de encauzar adecuadamente el problema que supone (...) "*

4. La Diputación Foral de Gipuzkoa ha concedido al reclamante la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos en marzo del año 2011.

A la vista de todo ello, tras analizar las consideraciones e información facilitadas, hemos estimado oportuno remitirle las siguientes

### Consideraciones

1. Los Ayuntamientos tienen entre sus competencias los servicios de atención primaria, que entre otros servicios, son servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, art. 22 y 42 Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales.

El promotor de la queja acudió al Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Orio por encontrarse en una situación de falta de trabajo y de necesidad de ayuda económica para hacer frente a sus necesidades básicas. Tuvo su primera cita el 19 de marzo de 2007.

Los Servicios Sociales de Base tienen entre sus funciones la detección y atención de las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas en el ámbito de los servicios sociales, coordinando y gestionando, en su zona geográfica de influencia, el acceso a las diversas instancias del Sistema Vasco de Servicios Sociales, art. 29, Ley 12/2008.

En la documentación remitida y en el informe social se deja constancia de que esta persona estaba debidamente atendida por los servicios sanitarios y el





servicio público de vivienda con anterioridad a la intervención social realizada por el Servicio Social de Base del Ayuntamiento de Orio.

2. Los ayuntamientos también tienen entre sus competencias la recepción de las solicitudes y la instrucción de los expedientes relativos a la Renta de Garantía de Ingresos, en cualquiera de sus modalidades, y de la prestación complementaria de vivienda, incluida la propuesta de resolución. Asimismo, tienen competencia en la recepción de solicitudes, la instrucción, el reconocimiento y la denegación de las Ayudas de Emergencia Social y, en su caso, la realización de los pagos correspondientes a dichas ayudas, art. 88, Ley 18/2008 de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social (Ley 18/2008).

La instrucción del expediente de Renta de Garantía de Ingresos debe realizarse por el Ayuntamiento del municipio en el que tenga su empadronamiento y residencia efectiva la persona solicitante, art.30 Decreto 147/2010, de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos y/o, art.26 y 28, Decreto 198/1999, de 20 de abril, Ingreso Mínimo de Inserción. El Ayuntamiento debe presentar a la Diputación Foral, en el plazo máximo de 40 días desde la presentación de la solicitud por la persona el expediente junto con un informe-propuesta de resolución a la Diputación Foral.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este caso resulta que el servicio Social de Base de Orio no le recogió la solicitud de la Renta de Garantía de Ingresos -y no la tramitó y remitió a la Diputación- hasta el 18 de febrero de 2011. Sin embargo, la primera entrevista, en la que la persona manifestó su voluntad de presentar la solicitud, se realizó el 19 de marzo de 2007.

En cuanto a las Ayudas de Emergencia Social, la solicitud debe dirigirse al Ayuntamiento del municipio en el que tenga su residencia la persona interesada, pudiendo presentarse según la normativa vigente en aquel momento por cualquiera de las vías previstas en la legislación general, art. 19, Decreto 199/1999, de 20 de abril por el que se regulan las Ayudas de Emergencia Social (actualmente art. 15 Decreto 4/2011 de 18 de enero). El Ayuntamiento no ha contestado a la solicitud de Ayudas de Emergencia Social tanto oral como por escrito realizada en varias ocasiones desde mayo del año 2007.

3. La Renta de Garantía de Ingresos se configura como un derecho subjetivo para todas aquellas personas que cumplen los requisitos específicamente regulados para el acceso a esta prestación, en la modalidad que, en cada caso, resulte de aplicación, (art. 3.1 Decreto 147/2010).





El promotor de la queja ha solicitado en numerosas ocasiones que se tramiten las prestaciones económicas a las que tiene derecho y ha presentado diversos escritos quejándose de la actuación del Servicio Social de Base y solicitando el cambio de trabajador social. El Ayuntamiento de Orio no ha contestado por escrito a sus solicitudes, las explicaciones que le han dado sobre los motivos por los que no le tramitaban las prestaciones han sido orales. Tampoco se le ha requerido para que subsane la solicitud acompañando los documentos preceptivos. Ello contrasta con la obligación de resolver que tiene la Administración, art. 42 Ley 30/1992, del Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La atención social conlleva un acompañamiento personal que tiene como medio la entrevista o la devolución, esto es, se basa en comunicaciones orales por ser básica la relación personal que se establece. No obstante, hay actuaciones que deben ser comunicadas por escrito para que consten fehacientemente, como son las relativas a la inadmisión de solicitudes o al requerimiento de subsanación de las solicitudes presentada, art. 30.3 Decreto 147/2010 *"En el caso de que se detecten errores o contradicciones en la solicitud, o en el supuesto de que la misma esté incompleta o no cumpla con los requisitos de los artículos 28 y 29 del presente Decreto, el Ayuntamiento requerirá a la propia persona solicitante o otras instituciones o entidades públicas y privadas cualquier otro dato, documento o informe que considere necesario para completar o subsanar el expediente"*, (anteriormente art. 26 del Decreto 198/1999, de 20 de abril, Ingreso Mínimo de Inserción).

El informe social del Servicio Social de Base no contiene ninguna referencia que afecte a los requisitos que establece la normativa (Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, o a la anterior, Ley 12/1998, de 22 de mayo, contra la exclusión social, así como en la normativa de desarrollo) para ser beneficiario de prestaciones económicas, salvo la referencia al plazo de un año previo de constituir una unidad económica de convivencia independiente, que si era de aplicación se cumplió en el 2008. De hecho la Diputación Foral de Gipuzkoa le ha concedido la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos en marzo de 2011, esto es, en menos de dos meses desde que se solicitó (18 de febrero de 2011), encontrándose en las mismas circunstancias. Según la información disponible en el expediente, no parece que la situación actual de esta persona y sus circunstancias difieran de la anterior, cuando solicitó la prestación. De confirmarse este dato, esta persona habría dejado de recibir la prestación a la que habría tenido derecho.





4. El Servicio Social de Base ha mantenido con esta persona hasta 16 entrevistas y han realizado más de 56 actuaciones según se recoge en el informe (que consta de 13 folios) que han remitido al Ararteko. Esta intervención social realizada y recogida en el informe social debe ser objeto de evaluación por parte del Ayuntamiento de Orio con el fin de valorar su adecuación a las funciones asignadas a los Servicios Sociales de Base y al procedimiento de intervención.

El Ararteko no puede entrar a valorar la adecuación de la intervención social realizada ni el contenido del informe social. Esta evaluación, como hemos dicho, debe realizarse por el Ayuntamiento. No obstante, es importante diferenciar, por una parte, la atención e intervención social, y por otra, la tramitación de prestaciones a las que las personas usuarias de los Servicios Sociales tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente en cada momento, Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y normativa de desarrollo. Así mismo, se deben respetar los derechos como persona usuaria de los Servicios Sociales y los derechos fundamentales, entre ellos, el art. 19 de la CE, derecho a la libertad de residencia, art. 18 CE, derecho a la intimidad y art. 14 CE, derecho a la igualdad. Además, la Administración debe actuar con sometimiento a la ley y al Derecho (art. 103.1 CE).

La tardanza en tramitar la solicitud de la Renta Básica, (actualmente Renta de Garantía de Ingresos) o la solicitud de Ayudas de Emergencia Social, que aún no se ha tramitado, no está justificada en la falta de cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley o en la falta de entrega de la documentación necesaria por la persona usuaria, ni hay ninguna razón de peso para ello. Por eso, con independencia de que el Ayuntamiento haya tramitado, finalmente, la solicitud de Renta de Garantía de Ingresos, hay elementos que hacen necesaria una evaluación sobre la intervención realizada, como son: el retraso en esa tramitación, el hecho de que haya otras solicitudes que aún no se han tramitado o bien algunas actuaciones que se han realizado (que constan en el informe social).

La finalidad de esa evaluación es poner en marcha las medidas adecuadas para mejorar la atención social a esta persona, así como valorar si se ha incurrido en responsabilidad por haber sufrido una lesión en sus derechos como consecuencia del funcionamiento de la Administración, por lo que procedería, en ese caso, indemnizar a la persona por los daños sufridos, art. 139 Ley 30/1992 *“Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor,*





*siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos”.*

En esta evaluación se deben tener en cuenta los derechos reconocidos y las previsiones del ordenamiento con relación al procedimiento administrativo, así como otras cuestiones que afectan a la intervención social como son, si el trabajo social realizado ha cumplido con la metodología, deontología, funciones y finalidad a desarrollar.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, hemos estimado oportuno remitirle la siguiente

#### **RECOMENDACIÓN 9/2011, de 19 de abril, al Ayuntamiento de Orio**

Que evalúe la intervención social realizada con esta persona por parte del Servicio Social de Base para conocer los motivos por los que se ha producido el retraso en la tramitación de las prestaciones económicas y valorar si se han respetado de los derechos de esta persona, así como, si la intervención social realizada se ha ajustado a los principios que debe regir la acción social.

Que en el caso de que se concluya que el funcionamiento de la Administración ha producido daños a esta persona se inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial para indemnizarle de dicho daño.

Que se pongan en marcha las medidas necesarias para que esta persona pueda ejercer los derechos que le corresponden y tenga una atención social adecuada.

