



**Excmo. Ayuntamiento de Palencia**  
**Excma. Sra. Alcaldesa**  
**Plaza Mayor, nº 1**  
**34071 PALENCIA**

**Asunto: Denegación de Ayuda de Emergencia Social / Resolución**

Excma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1119/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja hacía alusión a la disconformidad con la denegación de una prestación económica para situaciones de emergencia social en la ciudad de Palencia, al solicitante XXX, destinada a la atención de sus necesidades básicas de subsistencia y de un hijo menor de edad a su cargo.

Según manifestaciones del autor de la queja, el XXX de 2023, XXX ante la situación de emergencia social en la que se encontraba, con un hijo de XXX años y graves problemas de salud que le impiden trabajar, presentó en el registro general de ese Ayuntamiento de Palencia [entrada número XXX], el formulario de solicitud de la ayuda de emergencia social, que le ha sido denegada por esa entidad local.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a ese Ayuntamiento en solicitud de información en relación con los siguientes puntos relativos a la problemática que constituye el objeto de queja:

- Informe sobre la veracidad y constancia que tiene esa Administración local de los hechos expuestos en el presente escrito y de la situación de emergencia social en que se halla XXX y su hijo menor de edad.

- Interesaba conocer a esta Institución el motivo concreto por el que ese Ayuntamiento de Palencia había denegado a XXX la prestación económica para situaciones de emergencia social, destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, como la padecida por XXX.



- Remita copia íntegra del expediente objeto de queja, adjuntando el informe social y dictamen técnico en los que se fundamente la resolución denegatoria de dicha ayuda.

En atención a dicha petición de información se remitió un informe emitido por el Servicio de Bienestar Social de ese Ayuntamiento de Palencia, detallando las diversas actuaciones municipales realizadas desde la presentación, el XXX de 2023, de la solicitud de la prestación económica para atención de necesidades de subsistencia por XXX, y desarrolladas en el marco de la tramitación del expediente municipal con referencia XXX.

Del contenido de dicho informe se constata, respecto al motivo de la denegación que es objeto de queja, que con fecha XXX de 2023 se le remitió al solicitante un requerimiento de documentación sin que fuera cumplimentada, cuya falta de aportación parece haber motivado el desistimiento de su solicitud.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, modificada por Ley 11/2001 de 22 de noviembre y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León:

En primer lugar, debemos destacar que la finalidad del sistema de Servicios Sociales, en virtud del artículo 5 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, es proporcionar una adecuada cobertura de las necesidades personales básicas y de las necesidades sociales, para promover la autonomía y el bienestar de las personas y asegurar su derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida. Estos servicios están especialmente dirigidos a favorecer el desarrollo integral, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la integración plena de las personas mediante la detección de sus necesidades personales básicas y sus necesidades sociales, la prevención de las situaciones de riesgo, la eliminación o tratamiento de las situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia o exclusión y la compensación de los déficits de apoyo social.

El Decreto 12/2013, de 21 de marzo, por el que se regula la prestación económica destinada a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social en la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 11, apartado 1º, atribuye a las entidades locales la gestión de la misma, que desarrollarán en su ámbito territorial las condiciones básicas de acceso a la prestación previstas en dicho decreto. Cumpliendo lo aquí dispuesto, el Ayuntamiento de Palencia convocó las ayudas económicas objeto de queja, con la finalidad de atender en el municipio de Palencia, de forma temporal, las necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, de aquellas personas que no puedan hacer frente a gastos específicos, considerados necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de exclusión social que no puedan ser sufragados por sus medios, o a través de ayudas de terceros obligados legalmente, ni desde otros recursos sociales.



Procede poner de manifiesto que, a la vista del informe técnico municipal remitido en respuesta a nuestra petición de información, con fecha XXX de 2023, XXX presentó su solicitud de la prestación económica para atención de necesidades básicas de subsistencia en el Ayuntamiento, y con fecha XXX del 2023 se emitió un requerimiento de documentación, notificado a la interesada el XXX, resolviendo por la Comisión técnica de valoración de XXX de 2023, el desistimiento de la misma.

En este sentido, debemos puntualizar que el artículo 11.6 del Decreto autonómico, regulador de esta prestación, establece un plazo máximo para resolver y, en su caso, abonar la ayuda, no superior al mes:

*“El carácter de la prestación regulada en este decreto hace necesario prever que el plazo máximo para la resolución y, en su caso, abono, no será superior a un mes desde la fecha de inicio del procedimiento, sin perjuicio de que las entidades locales puedan establecer, en virtud de sus competencias, plazos inferiores”.*

En el presente supuesto, habiendo transcurrido casi XXX meses, desde la fecha de presentación de la solicitud, hasta la resolución expresa de la misma, debemos recordar a ese Ayuntamiento el deber de procurar la oportuna diligencia para demorar lo menos posible la resolución de las solicitudes de las ayudas de urgencia social, y poder cumplir con el plazo máximo previsto al efecto.

Respecto a la resolución denegatoria de la ayuda de urgencia social que nos ocupa, debemos poner de manifiesto que se fundamenta en la falta de subsanación por parte de la interesada de la documentación requerida mediante escrito de XXX del 2023. Sin embargo, el reclamante afirma que XXX sufre graves problemas de salud y necesita una asistencia social adecuada. Por ello, debemos insistir, que dada la complejidad de la materia, especialmente para los usuarios a los que van destinadas estas ayudas, se recomienda realizar el debido asesoramiento por parte de los trabajadores sociales, desde el primer momento, para evitar que se presenten solicitudes sin la debida documentación, y cuyo requerimiento retrasa aún más el procedimiento. Se deben ofrecer por su parte unas instrucciones claras y precisas, acompañadas, en su caso, del correspondiente asesoramiento, en orden a resolver sus dificultades, de manera que no se siga demorando el problema que se ha traído al conocimiento de esta Defensoría puesto que se trata de una cuestión que afecta a derechos básicos.

Esa entidad local, como cualquier otra Administración pública, debe tener presente en todo momento la amplia formulación dada a favor del ciudadano por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su artículo 13 e) consagra los derechos que ostentan en sus relaciones con las administraciones públicas, entre los que se incluyen que **habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones**, cosa que a la vista de las alegaciones del reclamante, en este caso, es razonable considerar que no se ha producido.



Finalmente, debemos insistir en la necesidad de que las resoluciones denegatorias de las ayudas de urgencia social deben estar fundamentadas. Esta Procuraduría, con ocasión de la tramitación de algunas quejas de las que ha tenido conocimiento, ha podido advertir la existencia de alguna resolución carente de la más mínima fundamentación, e incluso alguna contradictoria, en el sentido de que se deniega la ayuda inmediatamente después de considerarse que se cumplen los requisitos para su concesión, y, en otros casos, la simple percepción de la renta garantizada de ciudadanía se erige como motivo para la denegación de las ayudas de urgencia.

Por ello, debemos hacer especial hincapié en el deber de motivación de las resoluciones contenido en el artículo 88.3, con relación al artículo 35.1 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dado que, conforme al artículo 19.1 de la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Castilla y León, nos encontramos con “*prestaciones esenciales, cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo*”.

En este sentido, el Defensor del Pueblo en la recomendación dictada el 21 de marzo de 2019 en el marco de la tramitación de la queja con referencia 18019720 relativa a la motivación de resoluciones denegatorias de ayudas de emergencia, dirigida al Ayuntamiento de Tarnes de la Valdigna (Valencia), establece que «*Sobre la motivación de los actos administrativos el Tribunal Supremo se ha pronunciado en diversas ocasiones. Por ejemplo, en la Sentencia (Sala Tercera) de 31 de mayo de 2012: “Por otro lado, igualmente es jurisprudencia reiterada que el requisito de la motivación de los actos administrativos no exige un razonamiento exhaustivo y pormenorizado, pues basta con la expresión de las razones que permitan conocer los criterios esenciales fundadores de la decisión, facilitando a los interesados el conocimiento necesario para valorar la corrección o incorrección jurídica del acto a los efectos de ejercitar las acciones de impugnación que el ordenamiento jurídico establece y articular adecuadamente sus medios de defensa”. La falta de motivación da lugar a la indefensión del interesado. La motivación es un deber en las resoluciones administrativas y, sobre todo, una garantía para el administrado que podrá defenderse de ese acto denegatorio».*

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

**PRIMERA:** En relación con la situación de emergencia social en la que se encuentra XXX y su familia, se indica a esa Corporación municipal la necesidad de que revise la denegación de la prestación económica para la atención de necesidades de subsistencia en el Ayuntamiento de Palencia, y que, en caso de no concurrir las condiciones necesarias para su concesión, se razone la motivación incorporando los fundamentos de derecho específicos en que se sustenta.



**SEGUNDA:** Que, en general, se garantice que las resoluciones de esa Administración local que denieguen las prestaciones de urgencia social estén suficientemente motivadas por exigencia del artículo 88.3 y 35.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluyendo de manera concreta y suficiente los motivos concretos de la denegación, con el fin de que los interesados, en su caso, puedan ejercer sus derechos.

**TERECRA:** En lo sucesivo, esa Corporación municipal debe de tener en cuenta que el plazo máximo para la resolución de las ayudas de urgencia social, y en el caso de que la resolución fuera favorable a la concesión, el abono de las prestaciones económicas para la atención de las necesidades básicas, no puede superar el plazo máximo previsto al efecto de un mes desde la fecha de inicio del procedimiento, dado el carácter y el objeto de dichas prestaciones.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López