



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1604082
=====

Asunto: **Dependencia. Demora en Resolución.**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de D^a (...), sobre la demora en la resolución del expediente de dependencia de su madre D^a(...).

Resulta necesario relatar el recorrido que ha tenido la tramitación de la presente queja para una correcta fundamentación de la solicitud de concreción del contenido del informe.

La queja fue presenta en el Síndic de Greuges el pasado 21 de abril de 2016. El motivo que sustenta la presentación de la queja es la demora en la resolución del expediente de dependencia de D^a (...), de 91 años de edad.

La solicitud de dependencia fue presentada por la interesada el 21 de enero de 2015.

En un primer informe (27/06/2016), la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos indica que la persona dependiente no había sido valorada y que tenía previsto resolver el expediente el primer semestre de 2017.

El 2 de septiembre de 2016, el Síndic de Greuges emite RESOLUCIÓN recomendando a la Conselleria, la URGENTE resolución del expediente.

El 9 de noviembre de 2016, la Conselleria emite informe ACEPTANDO la recomendación e indica que tiene previsto resolver el expediente en un plazo máximo de dos meses.

El 3 de enero de 2017, nos ponemos en contacto con la promotora de la queja que nos informa de que el expediente de su madre sigue sin ser resuelto.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/10/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Por este motivo, el 9 de enero de 2017, solicitamos a la Conselleria que nos concrete la fecha prevista de resolución del expediente.

El 13 de marzo de 2017, se recibe el informe requerido y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indica que la previsión de resolución del expediente se demora hasta hasta el segundo semestre de 2017, añadiendo salvedades que pueden condicionar el cumplimiento del plazo indicado (que el expediente esté completo, las competencias de valoración de dependencia están siendo asumidas progresivamente por los Ayuntamiento,..).

Dada la falta de concreción del informe emitido, se solicitó (04/05/2017) nueva ampliación del informe emitido y solicitando concreción de fecha para la resolución del expediente de dependencia, iniciado el en enero de 2015.

En fecha 04/08/2017, se recibe informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicando lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 21 de enero de 2015 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, resolviéndose en fecha 19 de mayo de 2017, un Grado II pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Constando en su expediente de dependencia como primera preferencia un Servicio de Atención Residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando su solicitud y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

No obstante, el artículo 7. Apartado 2ª) de la orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana, en su redacción dada por la Ley 13/2016, de 29 de diciembre de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública o sostenida con fondos públicos adecuada al grado de dependencia en un radio de 20Km respecto al domicilio de la persona dependiente, se ofertará al usuario, como medida sustitutiva de la plaza pública o sostenida con fondos públicos, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial. El importe de la citada prestación, garantiza el acceso a un recurso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente “dinero de bolsillo” (220 euros mensuales)

En fecha 09/08/2017, la promotora de la queja solicitó el cierre del expediente, si bien el 24/08/2017 solicitó de nuevo la reapertura.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de los informes remitidos por la administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, en nombre de la persona dependiente, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo.

La persona dependiente, presentó solicitud de valoración de su situación de dependencia el 21 de enero de 2015. En la fecha de presentación de la solicitud, el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención estaba regulado tanto por el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, de adopción de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, así como por el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes.

El Real Decreto Ley 8/2010 modifica en su art. 5, con efectos de 1 de junio de 2010, la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

El art. 5.2 del Real Decreto Ley 8/2010 de 20 de mayo, modifica los apartados 2 y 3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, que quedan redactados como sigue:

2. En el marco de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo máximo, entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

3. El reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes generará el derecho de acceso a las prestaciones correspondientes, previstas en los artículos 17 a 25 de esta Ley, a partir de la fecha de resolución en la que se reconozca la concreta prestación o prestaciones que corresponden a la persona beneficiaria.

Si, una vez transcurrido el plazo máximo de seis meses desde la solicitud, no se hubiera notificado resolución expresa de reconocimiento de prestación, el derecho de acceso a la prestación económica que, en su caso, fuera reconocida se generará desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo indicado.

El art. 11 del Decreto 18/2011, de 25 de febrero del Consell, establece:

Artículo 11.4 La resolución PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de registro de entrada de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia en el registro del órgano competente para su tramitación y resolución.

Artículo 11.6 Si transcurrido el plazo indicado en el apartado 4 **no se hubiera resuelto en cuanto al servicio o prestación, el derecho se generará desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo de seis meses indicado para resolver.**

Con un contenido similar, los artículos 11.4 y 15.5 del actual Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, fijan tres meses para la resolución de grado y otros tres, a continuación de

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/10/2017

Página: 3

los anteriores, para la resolución del PIA. Además de recoger como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

La disposición transitoria segunda del Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, establece:

Segunda. Retroactividad

En cuanto a los efectos de los servicios y prestaciones económicas de la dependencia, lo dispuesto en el art. 11.6 del presente Decreto será de aplicación en los términos de la disposición transitoria tercera del Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo.

Y la disposición transitoria del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, relata que:

la administración, siempre que la aplicación del presente decreto resulte más beneficiosa para la persona interesada, y en función de la fase de tramitación en que se encuentren los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del mismo, deberá aplicarlos a dichos procedimientos, requiriendo a las personas interesadas la documentación pertinente (...).

Debe indicarse que la suspensión o ampliación del plazo para resolver el procedimiento conlleva que, por parte de la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas, se hubiese emitido Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en el que se exponga motivación clara de las circunstancias concurrentes que debería haber sido notificado, en todo caso, a los interesados (art. 42.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente. Por todo ello cabría achacar la demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados en la tramitación del expediente.

Además, a tenor de lo señalado en diversas sentencias de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunidad Valenciana, y en concreto la **Sentencia 345/14**, en su tercer fundamento de derecho:

(...) no puede desconocerse que **la prolongada, defectuosa y morosa tramitación del procedimiento** encaminado a la determinación de los servicios y prestaciones a que hubiera tenido derecho la persona reconocida como dependiente, **genera derecho a indemnización** -con base legal- (...) y en el bien entendido **que dicho derecho nace y deriva de la responsabilidad patrimonial de la Administración por deficiente y anormal funcionamiento del servicio público.**

Así mismo, en su cuarto fundamento de derecho, se señala que:

en los casos (...) en que la resolución en plazo o al menos dentro de unos márgenes de demora razonable, deviene esencial por la naturaleza de la situación de base (hechos determinantes), **la demora constituye** un funcionamiento anormal de la Administración, que da **derecho al resarcimiento de daños y perjuicios**, en los términos también previstos por el Ordenamiento.

Al respecto de la manifiesta demora en la resolución objeto de la presente queja, el Tribunal explicita

(...) Y ello sin que aparezca evidenciado que la dicha demora fue debida a causa justificada y razonable, sino exclusivamente, **a la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación.**

Por último, en la Sentencia señalada se apunta que:

(...) No en vano la normativa sobre dependencia (...) destaca como objetivos fundamentales los de promoción de la autonomía personal de las personas cuyas deficiencias y/o padecimientos físicos y/o psicológicos -de envergadura, **a lo que se une muchas veces la elevada edad del interesado-** les hacen acreedoras de “ayuda” institucional en orden al desarrollo de una vida digna, de ahí que el “tiempo” que la Administración ha de emplear para determinar la medidas necesarias en orden **a atender las necesidades de dichas personas, con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria,** ha de ser indispensable y necesario (...).

La reciente Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, establece, entre otras cuestiones de interés al contenido de la presente queja, las siguientes:

Artículo 1. Objeto.

La presente ley tiene por objeto definir el concepto de procedimiento de emergencia ciudadana y establecer un conjunto de medidas de carácter urgente y extraordinario eficaces destinadas a:

-Atender las necesidades básicas de las personas, familias, colectivos susceptibles de especial protección como es el caso de las personas menores, las personas mayores y las que se encuentran en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

-(.....) Generar mecanismos eficaces que permitan agilizar la tramitación de los procedimientos de emergencia.

Artículo 2. Definición del procedimiento de emergencia ciudadana.

1.-Se definen como procedimientos de emergencia ciudadana aquellos destinados al desarrollo de una vida digna y que son gestionados por la administración de la Generalitat, sus organismos autónomos, entidades que la integran y por las administraciones locales cuando intervengan como entidades colaboradoras de la Generalitat.

2. Tendrán consideración de procedimientos de emergencia ciudadana los incluidos en el anexo de la presente ley, así como los que se pudieran establecer en un futuro por razones de interés general mediante ley.

Artículo 3. Tramitación de urgencia del procedimiento

1.-Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento, salvo para la presentación de solicitudes y recursos.

2.-En los procedimientos declarados de emergencia ciudadana de los establecidos en el anexo que reconozcan un derecho subjetivo para sus solicitantes, deberán entenderse estimadas las solicitudes una vez transcurrido el plazo máximo

establecido en esta ley, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

Anexo.

Punto 3. Ayudas económicas a la dependencia, respetando plazos y en los términos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

En su respuesta, la Conselleria reconoce que no se ha emitido la correspondiente resolución del PIA que debe concederle el servicio acordado y previsto en el catálogo de servicios de atención a la dependencia y justifica dicha demora en la falta de plaza disponible que se ajuste a la preferencia manifestada por la persona dependiente. Además, le recuerda al interesado que cabe –como alternativa- solicitar una Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas las siguientes **RECOMENDACIONES**:

RECOMENDAMOS que tras **36 meses de tramitación del expediente**, habiendo incumplido la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, proceda de manera urgente a la resolución del expediente.

RECOMENDAMOS que atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, debiendo computarse los mismos desde el 21 de julio de 2015 (seis meses tras la solicitud de nueva valoración de reconocimiento de la dependencia) hasta la fecha en que se resuelva el Programa Individual de Atención.

RECOMENDAMOS a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, consigne las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dado su consideración de derecho subjetivo perfecto.

Así mismo estimamos que podrían ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas, las siguientes **SUGERENCIAS**:

1.- En la respuesta a cada persona dependiente se debería indicar la lista de espera en el centro o centros residenciales en los que ha mostrado su preferencia, puesto que ocupa su solicitud y cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza. Además, con este ejercicio lógico de transparencia, la persona dependiente podría libremente y con información decidir esperar a ingresar en ese centro u optar por otro. Paralizar la aprobación del Programa Individual de Atención porque en el centro o centros a los que se ha referido el interesado no disponen de plaza pública libre es

mermar de eficiencia la gestión, o lo que los tribunales han calificado como la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación. La Administración ha de facilitar al ciudadano toda la información que le permita poder elegir un centro idóneo dentro de los recursos que dispone en cada momento la Conselleria y no derivar a aquél a una tarea investigadora que no le corresponde. Si la Conselleria le facilita la información requerida, el ciudadano podrá optar con mayor rapidez y la resolución del expediente no prologará su demora.

2.- En un ejercicio de buena práctica administrativa, correspondería a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas adjuntar el listado de los centros residenciales con plazas disponibles a una distancia prudente de su domicilio, como unos 20 kms. El interesado puede conocer, y no siempre, los de su localidad o los más próximos, pero no puede alcanzar a conocer otros y menos saber si tienen o no plazas disponibles.

3.- Cuando la Conselleria le recuerda a la persona interesada que “cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una Prestación Vinculada al Servicio de Atención Residencial” debería explicar la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha alternativa, su coste, y los recursos existentes.

Finalmente, creemos necesario **RECORDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, **la obligación legal de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación** aumenta la **incertidumbre** que se deriva de la **falta de resolución** y amplía aún más, si cabe, el **sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias**, en un momento de dificultades económicas como es el actual. No debe olvidarse, además, la situación de **indefensión jurídica** que se genera al ciudadano con el incumplimiento de los plazos legalmente establecidos, sobre todo ante los casos de **silencio administrativo**, como es el que nos ocupa.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlos.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/10/2017

Página: 7