



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
02/12/2015
EIXIDA NÚM. 26025

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

=====
Ref. queja núm. 1507253
=====

Asunto. Dependencia. Demora en Resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de **Dña. (...)**, con **DNI (...)** sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado, se deduce que solicitó la revisión de su situación de dependencia el 8 de octubre de 2014, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, sin que hasta la fecha haya sido resuelto el expediente.

En el informe que nos remite la Conselleria de Bienestar Social, con fecha 25 de mayo de 2015, nos indica lo siguiente:

Que según consta en el expediente, con fecha 8 de octubre de 2014, **D^a (...)** presentó una solicitud de revisión de situación de dependencia la cual se hallaba incompleta, por ello el 27 de abril de 2015 se ha emitido requerimiento a fin de que se aportara debidamente cumplimentado el modelo de domiciliación bancaria. Una vez se subsane el expediente se continuará con el procedimiento, todo ello al amparo de lo dispuesto en la ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y su normativa de desarrollo.

La Conselleria de Bienestar Social en éste, como en el resto de procedimientos de su responsabilidad, tiene como objetivo cumplir la normativa vigente en cuanto a los plazos establecidos para la resolución de solicitudes, no sólo como deber de eficacia para el cumplimiento de los objetivos legales y políticos del Estado social, sino también para dar efectividad a los derechos y legítimos intereses individuales de los ciudadanos **por lo que no puede achacarse en ningún caso esta demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación.** A tal efecto, se están realizando por parte de esta Conselleria todos los esfuerzos materiales y humanos para resolver la cuestión planteada.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 02/12/2015	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 Twitter: @elSindic		

Realizado el traslado del reproducido informe a la ciudadana promotora de la queja, ésta nos informa en junio de 2015 que ha sido subsanado el expediente con la aportación de la documentación y los datos requeridos.

Tras estas alegaciones, desde nuestra Institución se procede a solicitar de Conselleria una ampliación del informe transcrito, sin que hasta el día de hoy, y tras tres requerimientos realizados, haya sido debidamente remitido al Síndic de Greuges dicho informe de ampliación de datos.

No podemos olvidar que la Ley 11/1988, de 26 de diciembre del Síndic de Greuges en su Capítulo IV que versa sobre la «Colaboración de los Organismos Requeridos», en su artículo 19 establece que «Todas las autoridades públicas, funcionarios y organismos oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndic de Greuges, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente».

En este caso, queda patente que la obligación de auxilio al Síndic de Greuges por parte de Conselleria no ha sido llevada a efecto como sería deseable.

Al objeto de no demorar la tramitación del expediente se procede a la emisión de la presente resolución con la información obrante en el mismo.

Estamos pues, frente a una situación en que la persona dependiente, anciana de 89 años de edad, valorada hace cuatro años **con un Grado 1, y que en la actualidad se encuentra en una situación de extrema gravedad, tal y como nos ha comunicado telefónicamente su hija, se ha visto privada de recibir las prestaciones** que conforme a la revisión de Grado de dependencia le pudieran corresponder y que debería haber comenzado a recibir en un plazo máximo no superior a los seis meses desde la presentación de la solicitud de revisión.

Las razones dadas por la Conselleria de Bienestar para justificar su demora en resolver el expediente de revisión y su correspondiente Programa Individual de Atención, por tanto, para no reconocer la efectividad del derecho a la percepción de las prestaciones que corresponden a la persona dependiente son las siguientes:

1ª. El 27 de abril de 2015 se ha emitido requerimiento a fin de que se aportara debidamente cumplimentado el modelo de domiciliación bancaria. Una vez se subsane el expediente se continuará con el procedimiento.

Tal y como hemos reflejado en el cuerpo del escrito, desde el Síndic de Greuges **se ha remitido a Conselleria, hasta en tres ocasiones, solicitud de ampliación de los datos** contenidos en el informe recibido, dado que desde la familia de la persona dependiente se ha alegado que ya se había cumplimentado el modelo de domiciliación bancaria requerido por la administración. Sin embargo, dicho informe no ha sido enviado.

De éste modo, ante la ausencia de otros elementos que se contrapongan a la información facilitada por los familiares, debemos considerar que el expediente se halla debidamente cumplimentado, por lo que se hace inexplicable una demora de más de 13 meses en la resolución de su solicitud.

El hecho constatable es que Conselleria ha necesitado más de seis meses en comprobar la totalidad de la documentación contenida en el expediente de la ciudadana, y en trasladar a la misma la necesidad de subsanación para su resolución. Y aún hoy no solo la persona dependiente desconoce el estado en el que se encuentra la tramitación de su expediente, sino que al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tampoco se le facilita información con la que poder atender a la petición de la ciudadana.

2ª. La demora no puede achacarse en ningún caso a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación

La persona dependiente, ha solicitado la revisión de reconocimiento de situación de dependencia el **6 de octubre de 2014**, y **transcurridos ya más de 13 meses desde la solicitud, sigue sin haberse resuelto el expediente. La evolución esperable de la situación en la que se encuentra la persona dependiente, atendiendo a su edad, 89 años y a su grave y crítico estado de salud, no puede ser otra que su empeoramiento progresivo, lo que hace más urgente, si cabe, la resolución inmediata del expediente y la asignación efectiva de prestaciones que por derecho le corresponden.**

La persona dependiente presentó su **solicitud** de revisión de dependencia el 6 de octubre de 2014. En esa fecha, 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, 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.**

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.

Debe indicarse que la suspensión o ampliación del plazo para resolver el procedimiento conlleva que, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, 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. 42.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el procedimiento Administrativo común).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Bienestar Social no ha informado hasta el 27 de abril de 2015 de la concurrencia de causa alguna que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente. Es decir, transcurren más de los seis meses fijados para la resolución del expediente hasta que se notifica la necesidad de que sea subsanada por la ciudadana la documentación correspondiente.

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:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 02/12/2015	Página: 4

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 envejecimiento, **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 (...).

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

RECOMENDAMOS que tras **13 meses de tramitación del expediente**, habiendo incumplido ampliamente la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, proceda de manera urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondan.

RECOMENDAMOS la **URGENTE RESOLUCIÓN** del expediente, dado que la ausencia de la preceptiva resolución, agrava las consecuencias, al tratarse de una persona **anciana de 89 años de edad y en estado de extrema gravedad**, pues el paso del tiempo disminuye aún más, si cabe, la posibilidad de desarrollo de una vida digna.

RECOMENDAMOS el reconocimiento del derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, debiendo computarse los mismos desde el 7 de abril de 2015 (seis meses tras la solicitud del 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 que 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.

RECOMENDAMOS a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que se cumpla con la diligencia deseable su colaboración en orden a dar el debido y legalmente establecido auxilio al Síndic de Greuges en sus actuaciones.

Dicha colaboración resulta aún más imprescindible, si cabe, en un tema como es el que afecta a las personas dependientes y sus familias en su intento de resolver unos expedientes que están sufriendo demoras injustificables desde hace años.

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