



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
03/03/2016
EIXIDA NÚM. 04758

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

=====
Ref. queja núm. 1507970
=====

Asunto. **Dependencia. Demora en la resolución.**

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de Dña. (...) sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado se deduce que el 17 de julio de 2007 solicitó la valoración de **Dña(...)**, con **DNI (...)**, 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.

Según relata la propia interesada, en febrero de 2009 se le reconoció a la persona dependiente un Grado 2 nivel 2 y con fecha 5 de abril de 2012 firmó la propuesta de su Programa Individual de Atención ante el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia, pero todavía no ha sido aprobado.

En su informe con fecha de registro de entrada en esta institución de 6/07/2015 la Conselleria de Bienestar Social nos indica lo siguiente:

Que según consta en el expediente, con fecha 17 de julio de 2007, D^a (...) presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en la que manifestaba su preferencia por la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio. Con fecha 9 de febrero de 2009 le fue reconocido un grado de dependencia 2 nivel 2. Tras el cambio normativo operado por la entrada en vigor del Real decreto Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad así como la Orden 21/2012 de 25 de octubre de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social por la que se regulan los requisitos de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana, se envió nueva propuesta PIA de acuerdo con dicha legislación. El 15 de mayo de 2015 se recibe disconforme la propuesta remitida, estando a la espera de la Resolución definitiva del Programa Individual de atención, 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 posterior.

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

Código de validación: *****	Fecha de registro: 03/03/2016	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

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 concesión de las prestaciones está condicionada a las disponibilidades presupuestarias de la Generalitat y, por ello, la Conselleria, que es sensible a las reclamaciones de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos, más si cabe teniendo en cuenta el difícil escenario económico en el que nos encontramos, y por ello está realizando un gran esfuerzo de gestión y económico para ir reduciendo progresivamente las dilaciones en la resolución de los expedientes de su competencia, priorizando siempre aquellas solicitudes de personas con mayor grado de dependencia y, por lo tanto, con mayores necesidades de atención.

En este sentido, reseñar que por primera vez la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el año 2015 reconoce a los créditos destinados al pago de las prestaciones para la atención de la dependencia la condición de **créditos de reconocimiento preceptivo**, lo que facilitará, sin duda alguna, una tramitación más ágil de las prestaciones reconocidas por los órganos de esta Conselleria.

Con fecha 4/08/2015 se solicitó informe de ampliación a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, tras tres requerimientos, con fecha de que de 24/11/2015 y registro de entrada de 21/12/2015 nos indicaba que:

Que según consta en el expediente a nombre de(...), con fecha 17 de julio de 2007 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia 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..

Asimismo se INFORMA que:

En fecha de 15 de mayo de 2015, se devuelve la Propuesta PIA Disconforme de Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a domicilio, por considerar la cantidad establecida para su grado y nivel de dependencia y su capacidad económica, como insuficiente.

Trasladado el informe a la promotora de la queja, ésta en periodo de alegaciones nos señala que:

Con fecha 12 de abril de 2012 firma conformidad de Programa de Individual de Atención con preferencia por la prestación vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), fijándose dicha prestación económica en 369,74€.

Que nunca reciben la resolución PIA correspondiente a la propuesta firmada, hasta que en mayo de 2015 reciben otra propuesta por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se reduce la cantidad de la prestación económica vinculada al SAD a 107,15€.

Que con fecha 5 de mayo presentó escrito de disconformidad con la propuesta presentada, sin que hasta la fecha se haya recibido resolución alguna.

Estamos, pues, frente a una situación en que la persona dependiente, de 91 años de edad y valorada como Grado 2 nivel 2, se ha visto privada de recibir las prestaciones que,

conforme al grado de dependencia, le corresponden, y que debería haber comenzado a recibir en un plazo máximo no superior a los seis meses desde la presentación de la solicitud.

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 su **solicitud** de dependencia el **17 de julio de 2007**. En esa fecha, el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención estaba regulado por el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes (derogado el 02/03/2011 tras publicación del Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell) y, más concretamente, por la Orden de 5 de diciembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, que regula el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención (derogada por la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social).

El art. 6.4 de la Orden de 5 de diciembre de 2007 establece:

(...) la aprobación y notificación a la persona interesada o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de **tres meses desde la fecha de recepción de la notificación de la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia**.

El art. 10 .2 del Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, establece:

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución que recaiga en el procedimiento regulado en este Decreto (procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema) será de seis meses, computándose a partir de la fecha de recepción de la solicitud (...).

En cuanto a los motivos que pudieran justificar la suspensión o la ampliación del cómputo del plazo antes indicado, son los referidos en el art. 10.2 (párrafo segundo) y 10.3 **del Decreto** 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, que establece:

Art. 10.2 (párrafo segundo). El cómputo de dicho plazo podrá suspenderse en los supuestos establecidos en el art. 42.5 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

Art. 10.3 Excepcionalmente podrá acordarse la ampliación del plazo indicado en el número anterior en los supuestos establecidos en el art. 42.5 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

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 que se expusiera la

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 03/03/2016

Página: 3

motivación clara de las circunstancias concurrentes y que debería haberse notificado, en todo caso, a las personas interesadas (art. 42.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Bienestar Social 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.**

Resulta de difícil comprensión que, teniendo la Administración pública **un deber reglado para el dictamen de sus resoluciones en tiempo y forma** conforme a la Ley de Procedimiento Administrativo y el Decreto reseñados, **se argumente que no hay pasividad o inacción administrativa** cuando el ciudadano ha cumplido con todos los requisitos exigidos desde el inicio de su expediente y la Administración no refiere, en ningún momento, omisión o negligencia por parte del interesado. Tanto es así, que es numerosa la jurisprudencia que contempla este hecho como causa determinante en la generación del derecho a indemnización, que nace de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

Por otro lado, en apoyo de nuestra argumentación legal, hemos de destacar 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**, que en su tercer fundamento de derecho textualmente expresa que:

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:

Pero 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**”.

Recuerda la Sala la especial situación en la que se encuentran estas personas al recoger en su Sentencia lo siguiente:

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 lo siguiente:

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, tras **MAS DE 8 AÑOS (103 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 correspondan, de acuerdo con la valoración y el Programa Individual de Atención.

RECOMENDACIÓN de la **URGENTE RESOLUCIÓN** del expediente, dado que la consecuencia de ausencia de la preceptiva resolución se ve agravada por el hecho de que **la solicitante tiene 91 años**, con lo que el paso del tiempo disminuye, aún más si cabe, la posibilidad de desarrollo de una vida digna

RECOMENDACIÓN del 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 18 de julio de 2007 hasta la fecha en que se resuelva el Programa Individual de Atención.

RECOMENDACIÓN 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 dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

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 a la ciudadanía 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