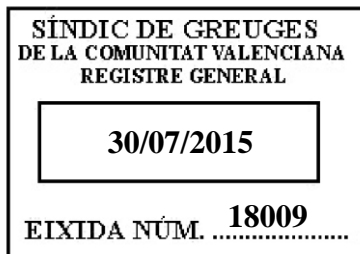




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====
Ref. Queja nº 1507500
=====

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

Hble. Sra.:

Acuso 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 **su hijo, D. (...)**, solicitó revisión de su situación de dependencia, junto con el cambio de recurso el 21 de noviembre de 2013, 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 3 de febrero de 2015, nos indica lo siguiente:

Según consta en el expediente, con fecha 5 de diciembre de 2011 a D. (...) le fue reconocida una plaza pública de servicio de centro de día, en el Centro Ocupacional Trevol, mediante la correspondiente Resolución del Programa Individual de Atención 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.

Con posterioridad a esta resolución, con fecha 21 de noviembre de 2013, se recibe en el órgano competente un informe técnico en el que solicita el cambio de recurso para la atención del interesado, pasar a la atención residencial, por causa de un empeoramiento en su estado de salud. En dicho informe se indica como centros con plazas públicas más adecuados para este fin los de: (...) de Alicante, (...) de Valencia y (...) de Castellón.

La posibilidad de acceso a una plaza pública de atención residencial viene determinada por la disponibilidad de vacantes en los centros solicitados. En

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 30/07/2015	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

consecuencia y en tanto persista la falta de disponibilidad de plazas en los centros relacionados en el informe técnico no podrá atenderse a la solicitud planteada y la revisión del Programa Individual de Atención.

Para la más pronta resolución de la solicitud de cambio de recurso asistencial otra posibilidad que tiene el interesado es ampliar la petición a otros centros con plazas públicas vacantes

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 han transcurrido más de **20 meses** desde que la persona valorada como **GRAN DEPENDIENTE** (Grado 3 nivel2) ha solicitado cambio de recurso (residencial) debido al agravamiento en su estado de salud.

La Conselleria alega falta de disponibilidad de plazas públicas de atención diurna o residencial para atender este expediente. Cierto es que si la interesada desea, y es un recurso óptimo, una prestación vinculada a un servicio residencial sólo se podrá aprobar el nuevo PIA definitivo cuando haya una plaza a ocupar, pero mientras se produzca esa situación la persona no puede quedar desatendida.

Estimamos que no se debería hablar del carácter excepcional de las prestaciones en apoyo a los cuidadores familiares o no profesionales y fijar como preferentes las prestaciones económicas vinculadas a un servicio residencial cuando en estos casos también los ciudadanos han de “esperar” a disponer de plaza en la red pública o concertada.

En estas situaciones, en las que se ha optado por un recurso residencial, y más debido a un agravamiento en el estado de salud de una persona valorada como GRAN DEPENDIENTE, y si la Administración no puede atender la prestación que el interesado y los profesionales han acordado como óptima, la residencial, habrá de facilitarle en la Propuesta PIA, mientras tanto, otro recurso o prestación que permita, según su grado de dependencia, vivir con la mayor dignidad y mejores cuidados posibles.

La persona dependiente presentó su **solicitud** de cambio de recurso el 21 de noviembre de 2013. En esa fecha, el procedimiento de aprobación del Programa Individual de Atención estaba regulado 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 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 autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 30/07/2015

Página: 2

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 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**, dado que estimamos que la falta de plazas públicas de atención diurna o residencial no ha de impedir ofrecer al ciudadano en la Propuesta PIA la relación completa de los centros de la Comunidad en los que hay plazas libres.

Frecuentemente la Conselleria solicita al interesado que éste amplíe «la petición a otros centros con plazas públicas vacantes», cuando es evidente que es ella la que dispone de esos datos. En un ejercicio de buena práctica administrativa, correspondería a la Conselleria de Bienestar Social adjuntar el listado de los centros con disponibilidad. 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.

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 plazas públicas libres es tramitar el expediente sin interés por la eficiencia. La Administración ha de facilitar al ciudadano toda la información que le permita poder elegir el centro más idóneo dentro de los recursos que dispone la Conselleria y no derivar a éste la tarea investigadora que no le corresponde. Sin duda si la Conselleria le facilita la información requerida el ciudadano podrá optar con mayor rapidez y la resolución del expediente no prologaría su demora.

Además, en un ejercicio lógico de transparencia, el ciudadano debería conocer qué lugar ocupa su solicitud en la lista de espera de cada centro, pudiendo libremente y con información decidir esperar a ingresar en un centro u optar por otro.

Nos encontramos, una vez más, ante lo que los Tribunales han calificado como **la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación**.

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 Bienestar Social:

RECOMENDAMOS que tras **20 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 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 21 de mayo de 2014 (seis meses tras la solicitud del reconocimiento de la dependencia) hasta la fecha en que se resuelva el nuevo Programa Individual de Atención.

RECOMENDAMOS que, cuando el interesado exprese su interés por una prestación vinculada a un servicio residencial, la Conselleria de Bienestar Social le facilite el listado de las residencias de la Comunidad con plazas disponibles y cuál sería su posición en la lista de espera en cada caso.

RECOMENDAMOS a la Conselleria de Bienestar Social 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.

Creemos necesario **RECORDAR** a la Conselleria de Bienestar Social, **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