



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>13/06/2017</b>
EIXIDA NÚM. <b>15950</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1703130  
=====

Asunto: Dependencia. Demora resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de D. (...), el pasado 22/02/2017, sobre el asunto mencionado. De dicho escrito y de la documentación aportada por la persona interesada, se deducía que su hija, (...), había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia en el 11 de abril de 2016, 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 aquella fecha hubiese sido resuelto el expediente.

Tras solicitar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el informe oportuno el 24/02/2017, y reiterárselo el 20/03/2017, nos dio traslado de un informe de fecha 12/04/2017, con registro de entrada de 04/05/2017 y en relación a la persona dependiente nos indica, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Que según consta en el expediente, el promotor de la queja no es la persona dependiente, sino que la persona interesada en el mismo es (...) quien, con fecha 16 de junio de 2016 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia y, aunque ya ha sido valorada su situación, a la fecha de este informe aún no se le ha notificado la resolución que dictamina su posible grado de dependencia, ni la resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

En este sentido, se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, un Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 13/06/2017	<b>Página:</b> 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		

Así mismo, nos dirigimos, en las mismas fechas que a la Conselleria, al Ayuntamiento de Orihuela, del cual recibimos en esta institución informe el día 12/04/2017 con el siguiente contenido:

Vistos sus escritos de fecha 24 de febrero y 20 de marzo de 2017 (Ref. Queja nº 1703130), presentados por ese Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y registrados de entrada en estas oficinas municipales los días 1 y 24 de marzo de 2017, bajo los números 2017-E-RC-5975 y 2017-E-RC-10309, respectivamente, referentes a la queja formulada ante esa institución, por D. (...) relativa al informe social de entorno para el reconocimiento de la situación de dependencia, tengo a bien manifestar:

Como bien es sabido, los Ayuntamientos hemos asumido recientemente, las funciones de valoración del grado de las personas dependientes hasta hace poco, responsabilidad de la Comunidad Autónoma.

Esta asunción de funciones que se materializó en mayo de 2016, ha supuesto una importante carga de trabajo adicional a la ya existente, puesto que las solicitudes de dependencia se han triplicado en el último año.

Los Equipos Sociales Municipales están en la actualidad saturados de trabajo por la demanda generada en el ámbito de Dependencia, el dificultoso procedimiento establecido, la responsabilidad asumida en la valoración del grado de las personas dependientes, y la asunción de todos los expedientes paralizados en la Conselleria y pendientes de valorar por la misma, anteriores a mayo de 2014, y alguno de ellos con antigüedad del año 2011.

A todo ello, hay que añadir la falta de dotación de los recursos humanos necesarios para hacer frente al trabajo que se ha generado en Dependencia.

El apoyo técnico y económico que dentro del Plan Concertado, las Entidades Locales debemos recibir de la Administración de la Generalitat, y que se materializa a través del Plan de Financiación mediante subvenciones nominativas anuales, son tramitadas con demasiada lentitud por parte de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que tiene atribuidas las competencias en materia de dependencia, según establece el artículo 3 del Decreto 7/2015 de 29 de junio del Presidente de la Generalitat, impidiendo la contratación del personal con la rapidez deseable que permitiera agilizar la resolución de expedientes. La contratación del personal subvencionado, no podemos llevarla a cabo sin recibir la correspondiente resolución de la subvención otorgada por la Conselleria, y que hasta la fecha no se ha recibido.

Quiero referir que en el año 2016, según consta en el escrito que figura en su expediente (S/ Ref.: Queja nº 1603611) remitido por ventanilla única mediante registro de salida a esa institución con fecha 28 de junio de 2016, fuimos algunos los ayuntamientos que expresamos nuestra preocupación, haciéndole saber las dificultades con la que nos íbamos a encontrar a la hora de poner en funcionamiento este nuevo modelo de gestión.

Son por tanto Vds. conocedores de las mismas; y el tiempo, no ha hecho más que darnos la razón en este sentido, puesto que era previsible que el retraso en la tramitación de expedientes de Dependencia se iba a producir, sin que hasta la fecha tal retraso haya sido creado por los Ayuntamientos.

Conscientes por tanto, de las dificultades que entraña poner en funcionamiento un nuevo modelo de gestión de la Dependencia, no es menos cierto que desde los Equipos Municipales de Servicios Sociales no dejamos de ejercer con responsabilidad la competencia que en materia de valoración del grado de personas dependientes se nos ha encomendado. Cabe destacar, que el orden que se establece a la hora de valorar el grado de las personas dependientes del municipio de Orihuela debe ser, y es, la situación de emergencia en primer lugar, seguida del riguroso orden de antigüedad en la fecha de la

solicitud presentada por los/as ciudadanos/as, mecanismo por el que se garantiza el principio de equidad y objetividad ante la ciudadanía.

Por todo lo expuesto y cumpliendo el procedimiento establecido antes mencionado, le manifiesto con respecto al Sr. D. (...), lo siguiente:

- Con fecha 11 de abril de 2016 solicita informe de entorno por medio de Registro de este Ayuntamiento.
- Hasta el día 23 de septiembre de 2016, Conselleria no crea en el programa informático ADA el expediente relativo al Sr. (...).
- Con la rigurosidad establecida en el orden mencionado de su solicitud, el pasado 21 de marzo de 2017, se emitió por estos Servicios Sociales el correspondiente informe de entorno y valoración requerido por el D. (...).

Para finalizar, quiero hacer constar que por parte de esta Concejalía se está haciendo todo lo que está en nuestra mano para agilizar el atraso ocasionado por la Conselleria, en relación a la valoración del grado de dependencia de los/as ciudadanos/as de Orihuela, con los recursos limitados técnicos profesionales que disponemos.

Con fecha 09/05/2017 dimos traslado de los citados informes a la persona promotora de la queja, no constándonos que el expediente haya sido resuelto.

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

Tras el informe recibido del Ayuntamiento procedimos al cierre de esta queja en relación a la reclamación efectuada ante esta administración local al estimar que desde el Ayuntamiento se había procedido correctamente, y en todo caso ya se había procedido a realizar la valoración, aspecto cuya competencia recae en el consistorio.

Pudiendo no ser la actuación descrita por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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 reconocimiento de su situación de dependencia el 16 de junio de 2016, según la Conselleria. 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 autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 13/06/2017

**Página:** 3

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 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. 42.5 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 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.

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 **12 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 o recurso 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 correspondan a la persona dependiente, debiendo computarse los mismos desde el 17 de diciembre de 2016 (seis meses tras la solicitud 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 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 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

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 13/06/2017

Página: 6

cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual.

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