



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
17/07/2017
EIXIDA NÚM. 19433

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

=====
Ref. queja núm. 1612703
=====

Asunto: Dependencia. Demora resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida el 06/10/2016 ante esta institución por Dña. (...) en relación a la tramitación del expediente de dependencia de **Dña. (...)**.

Como conoce, en su escrito inicial de queja la promotora sustancialmente manifestaba que **Dña. (...)**, con DNI (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 29/03/2016 sin que hasta la fecha se haya resuelto este expediente.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 13/10/2016, siendo requerido de nuevo el 09/11/2016, el 15/12/2016 y el 13/01/2017. Finalmente, la Conselleria nos respondió con este escrito de fecha 21/12/2016 y entrada en esta institución el 25/01/2017:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de abril de 2016, presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada en su domicilio.

Lamento comunicarle que el expediente en estos momentos se encuentra parado por falta de la siguiente documentación:

- Informe Social del Entorno.
- Modelo de Solicitud.
- Autorización Acceso a Datos.
- Preferencias del solicitante.
- Servicio de Teleasistencia.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/07/2017	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		

En el expediente aparece que se le requirió en fecha 9 de diciembre de 2016. Esta documentación resulta imprescindible para poder continuar con la tramitación de la solicitud.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo a la promotora de la queja el 31/01/2017 al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial e indicando que la documentación requerida por la Conselleria, y que se explicita en el informe que nos remitió, ya había sido presentada, acreditando fotocopias de esos envíos, salvo la relativa al Informe Social de Entrono que no corresponde a la persona interesada. Además, la promotora indica que la persona dependiente no ha recibido ningún requerimiento para subsanar las supuestas deficiencias en la documentación.

Esta circunstancia provocó que desde esta institución se requiriese, el 20/02/2017, a la Conselleria que precisase qué causas habían provocado que la documentación remitida no se hubiera registrado y que se acreditara que la Conselleria requirió a la interesada la subsanación de documentación efectuada el 09/12/2016.

Finalmente, tras varios requerimientos, la Conselleria remitió con fecha 12/04/2017 escrito en respuesta a la solicitud de ampliación de informe, con entrada en esta institución el 04/05/2017. En él la Conselleria se reafirma en que el 09/12/2016 se le requirió la documentación necesaria para tramitar la solicitud de reconocimiento de la dependencia y que dicho requerimiento tiene acuse de recibo de fecha 27 de diciembre de 2016. Además, se indica que el 03/01/2017 se realizó el Informe Social en el domicilio de la persona dependiente y en fecha 24/01/2017 se ha recibido Informe de Salud de ella.

De esta respuesta dimos traslado a la promotora de la queja el 12/05/2017 para que hiciera las alegaciones que estimase, respondiendo que, según la hija de la persona dependiente, «no han recibido nada sobre la dependencia de su madre y que tampoco han pasado a valorar a su madre». Solicitado contraste de esta información con la Conselleria, esta remite copia del acuse de recibo con fecha 27/12/2016 citado.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de los informes remitidos por la administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, 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 persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de la Sugerencia con la que concluimos, a continuación le expongo:

La persona solicitante del reconocimiento de su situación de dependencia se dirigió por primera vez a la Conselleria, según esta administración, con este propósito el 04/04/2016 y hasta el 09/12/2016, 8 meses más tarde, la Conselleria no le requirió la documentación necesaria para tramitar dicha solicitud, cuando ya el plazo legalmente previsto para haber resuelto el expediente había finalizado ampliamente.

Estimamos que la administración debía haber advertido de la imposibilidad de resolver el expediente por no haber aportado la interesada una documentación necesaria con una mayor premura temporal.

A partir de ahí y a pesar de la gravedad de la enfermedad de la persona dependiente, a pesar de que ya se está costeando una ayuda a domicilio, recurso solicitado, a pesar de la necesidad de la ayuda según su trabajadora social, seguimos dilucidando si se ha presentado o no toda la documentación necesaria.

Sin duda, esta situación desborda y supera, muy a menudo, a las propias personas afectadas, mayores y enfermas en su mayoría, que desconocen los trámites y requisitos a cumplir. Los servicios sociales generales municipales o los servicios de atención a la dependencia han de actuar en relación directa con la Conselleria; y si ésta detecta la necesidad de subsanar documentación de una persona y ésta no responde, habría de remitir dicha situación a los servicios municipales para que atendieran este caso de primera mano, evitando un falso desistimiento de una solicitud de reconocimiento de dependencia.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **SUGERIR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- En la tramitación de expedientes vinculados a la dependencia advierta a las personas interesadas de las posibles faltas de documentación que conlleven la paralización del proceso a la mayor urgencia posible (antes de los tres meses) dadas las graves consecuencias derivadas de la inactividad de un expediente y de la complejidad que para muchas personas supone la cumplimentación y aportación de todos los documentos necesarios.
- Ante una no subsanación, remitan dicha situación a los servicios sociales generales para que se interesen personalmente por este caso.

RECOMENDAMOS que, tras la aportación de los documentos que se requerían en este caso concreto y atendiendo el tiempo que ha transcurrido desde el inicio de este expediente de dependencia, resuelva a la mayor urgencia lo que proceda atendiendo a las necesidades de esta ciudadana, sus preferencias y los informes técnicos aportados.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Para su conocimiento, le hago 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