



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>08/07/2016</b>
EIXIDA NÚM. <b>14803</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1604218  
=====

Asunto: Dependencia. Demora en PIA y en revisión de grado.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de Dña. (...), el pasado 21/04/2016, sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado, se deduce que su abuela, **Dña. (...)**, con **DNI (...)**, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 24/03/2009, fijándose su estado en un Grado 1 nivel 2, por lo que no se aprobó en aquel momento PIA alguno. Posteriormente, el 23/02/2011 solicitó revisión de su dependencia y se aprobó Resolución el 16/12/2011, reconociéndole un Grado 3 nivel 1, es decir, una gran dependencia. La demora de 51 meses en resolver su PIA conllevó que en mayo de 2015 presentara queja ante esta institución (**nº 201508588**). La Conselleria nos comunicó que se había firmado la propuesta PIA el 19/05/2015 por lo que la resolución del expediente debía ser inmediata, hecho que justificaba el cierre del expediente.

Sin embargo, la interesada volvió a dirigirse a nosotros el pasado mes de abril de 2016 dado que la persona dependiente seguía sin ver aprobado su PIA definitivo y sin percibir las correspondientes prestaciones o recursos que legalmente le correspondan y que se retrotraen a febrero de 2011, hace ya 64 meses, por lo que respecta a su gran dependencia.

Tras solicitarle el informe oportuno con fechas 26/04/2016, 26/05/2016 y 13/06/2016, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos da traslado de un informe de fecha 10/06/2016, con registro de entrada en esta institución de 27/06/2016 y en relación a la persona dependiente nos indica lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 23 de febrero de 2011 presentó revisión de reconocimiento de su situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la correspondiente resolución del Programa Individual de

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> 08/07/2016	<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		

Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma hayan generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tiene como objetivo prioritario atender todas las solicitudes de dependencia. Por ello ponemos en su conocimiento que **la resolución de este expediente está prevista en un máximo de seis meses**, siempre que el mismo esté completo y se haya aportado la documentación requerida, en su caso y se cumplan los requisitos necesarios para poder acceder a los servicios y/o prestaciones manifestadas por la persona beneficiaria de acuerdo con sus preferencias.

Queremos simplificar los trámites con más medios humanos, técnicos y económicos. En este sentido, los presupuestos de 2016 contemplan un incremento del 25,33% para financiar los costos del personal adscrito a los servicios municipales de atención a la dependencia para que las entidades locales puedan contratar al personal necesario. Por otra parte, la línea de Prestaciones Económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia contará con un incremento del 30,21% que permitirá llegar a más personas.

Con fecha 29/06/2016 dimos traslado del citado informe a la persona promotora de la queja que nos indica que el expediente sigue sin resolverse a pesar de la extrema demora que lleva.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido 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.

Estimamos que la respuesta que nos trasmite la Conselleria respecto a la nueva demora en la resolución del expediente no es aceptable desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que después de haber excedido largamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo, no siendo comprensible la referencia a una falta de documentación por parte de la interesada, actitud que parece servir de excusa a la Conselleria para justificar el retraso producido, lo que no ocurre en este caso. Debemos entender, por tanto, que el expediente se encuentra completo y que el retraso no responde a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

La persona dependiente presentó solicitud de revisión de su situación de dependencia el 23 de febrero de 2011. 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 noviembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 08/07/2016

Página: 2

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 noviembre 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, se hubiese emitido resolución de acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en que se expusiera la motivación clara de las circunstancias concurrentes y que debería haberse 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 del Procedimiento Administrativo Común).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria competente 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 (...).

En su informe de fecha 10/06/2016 la Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas nos informa de las medidas adoptadas para dar una respuesta más ágil a la tramitación de los expedientes de dependencia, indicando un aumento de dotación presupuestaria para el presente año, tanto en concepto de aumento de personal como de prestaciones económicas.

Reconociendo los esfuerzos realizados por la Conselleria para la mejora del sistema de Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana, situaciones como las del expediente que nos ocupa, cuya solicitud fue presentada en febrero de 2011 y que a fecha de hoy continúa sin ser resuelto, son ejemplo de que los citados esfuerzos resultan insuficientes para garantizar el derecho subjetivo reconocido a las personas dependientes de percibir las prestaciones que le correspondan en un plazo no superior a seis meses desde que presentaron su solicitud.

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 **64 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 a esta persona reconocida como Gran Dependiente desde hace más de 5 años.

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 08/07/2016

Página: 4

**RECOMENDAMOS** el reconocimiento del derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que correspondan, en su caso, a la persona dependiente. Así mismo, **RECORDAMOS** que la persona dependiente lo es en Grado 1 desde antes de que este Grado entrase en vigor según el calendario previsto, pero que ya han transcurrido más de 12 meses desde esa fecha y tampoco por este grado inicial de dependencia recibe ayuda o prestación alguna, aunque es evidente que la interesada está a la espera de la Resolución PIA a partir del Grado 3, reconocido desde hace más de 4 años.

**RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, 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 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