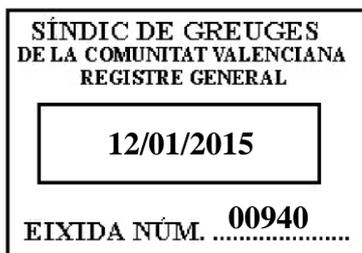




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Bienestar Social  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
VALENCIA - 46018

=====  
Ref. Queja nº 1409572  
=====

**Asunto: Dependencia. Demora resolución PIA**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de **Dña. (...)**, con **DNI nº (...)**, sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado, se deduce que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 14 de marzo de 2011, 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.

El 25 de abril de 2012 la Conselleria le reconoció la situación de dependencia en un Grado III Nivel 2, y le fue remitida propuesta de Programa Individual de Atención con una prestación económica para cuidados de entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Sin embargo, continúa sin aprobarse definitivamente dicho PIA.

Esta es la segunda queja que recibimos por los mismos hechos pues la primera (nº 201211327) la cerramos cuando la Conselleria **ACEPTÓ** nuestra Recomendación y se comprometió a hacer efectivo el PIA el 7 de diciembre de 2012, circunstancia que no se produjo.

En el informe que nos remite la Conselleria de Bienestar Social, con fecha 14 de noviembre de 2014, nos indica lo siguiente:

Que según consta en el expediente, con fecha 14 de marzo de 2011, **Dª (...)** presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia (...) en la que manifestaba su preferencia por la prestación económica para cuidados de entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Con fecha 25 de abril

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> 12/01/2015	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

de 2012 le fue reconocido un grado dependencia 3 nivel 2, y le fue remitida propuesta de Programa Individual de Atención con la prestación solicitada.

El 12 de septiembre de 2012 se recibe en el órgano competente un informe técnico emitido por el SMAD de Torreveja en el que se solicita, debido a un empeoramiento en el estado de salud de la interesada, un cambio de recurso, considerando más adecuado a sus necesidades el servicio de atención residencial. En dicho informe se indica como centros con plazas públicas más adecuados para este fin los de (...).

La posibilidad de acceso a una plaza pública de atención residencial viene determinada por la disponibilidad de vacantes en los centros solicitados. En 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 a la elaboración del Programa Individual de Atención definitivo.

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.

Esta argumentación utilizada en dicho Informe es la misma que se nos hizo llegar en el Informe del 2 de octubre.

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.

Nos encontramos frente a una situación en que la persona dependiente, **valorada con un Grado 3 nivel 2 (GRAN DEPENDIENTE) desde hace 33 meses, se ha visto privada de recibir las prestaciones** que conforme al Grado y Nivel 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, **debiéndosele reconocer, en todo caso, los efectos retroactivos de la misma desde el día siguiente al cumplimiento del referido plazo.**

En este caso la Conselleria justifica la falta de una Resolución del Programa Individual de Atención en la circunstancia de que no hay plazas públicas libres en las residencias que se sugieren por el SMAD de Torreveja que son las cercanas al domicilio de la persona dependiente.

En primer lugar hemos de subrayar que desde el 14 de marzo de 2011, hace 45 meses, fecha en la que la interesada presentó su solicitud de reconocimiento de la dependencia, las demoras en la tramitación de su expediente han sido constantes.

Más de 13 meses se tardó en reconocérsele su Grado de dependencia (que resultó ser el máximo) y en esa fecha se le remitió Propuesta de PIA con la prestación solicitada en un primer momento (un año atrás), la de apoyo a cuidador no profesional.

Sin PIA y ante el agravamiento de la situación, en septiembre de 2012 se solicita un cambio de recurso optando por un servicio de atención residencial, expresando su preferencia por unas determinadas residencias por encontrarse más cercanas al domicilio de sus familiares. Sin embargo la Conselleria decide no resolver el PIA

mientras no haya plaza en una de esas residencias dejando a la discrecionalidad de la interesada el proponer otras plazas. Tampoco la Conselleria, según la interesada, le propuso otras opciones residenciales ni la incluyó en lista de espera alguna.

Por distintas circunstancias familiares añadidas (el marido de la mujer dependiente también se encuentra postrado en cama en el domicilio), la familia ha decidido que la mejor de las prestaciones será la inicialmente prevista, la de apoyo al cuidador no profesional en el domicilio familiar, confiando que esta decisión conlleve una más ágil resolución en su PIA.

**La demora en todo este expediente crea una gran incertidumbre e inseguridad en la persona interesada y en sus familias.**

La persona dependiente, **fue valorada** con un G3 (GRAN DEPENDIENTE) en fecha 25 de abril de 2012 (**13 meses después de presentar la solicitud**); sin embargo, **transcurridos cuarenta y cinco meses desde la solicitud, sigue sin haberse resuelto el expediente. La evolución esperable de la situación en la que se encuentra la persona dependiente, atendiendo a su nivel de dependencia, no puede ser otra que su empeoramiento progresivo, lo que hace más urgente, si cabe, la resolución inmediata del expediente y la asignación efectiva de prestaciones que por derecho le corresponden.**

La persona dependiente presentó su **solicitud** de dependencia el 14 de marzo de 2011. 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.**

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.**

No cabe utilizar como causa de la demora las variaciones en las opiniones de la persona afectada, pues, sin duda, si los plazos se hubieran cumplido en las Resoluciones las incertidumbres y dudas no hubieran provocado esas situaciones.

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, se formulan las siguientes **RECOMENDACIONES** a la Conselleria de Bienestar Social:

**RECOMIENDO** que tras **cuarenta y cinco 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.

Dicha recomendación se efectúa, además de por lo ya indicado en el cuerpo de la resolución, 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**, 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.”*

**RECOMIENDO** la **URGENTE RESOLUCIÓN** del expediente dado que la consecuencia de ausencia de la preceptiva resolución, se ve agravada al tratarse de una persona valorada como GRAN DEPENDIENTE, con lo que el paso del tiempo disminuye aún más, si cabe, la posibilidad de desarrollo de una vida digna. **Así se recoge en la Sentencia señalada:** *“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*

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 12/01/2015

Página: 4

*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.”*

**RECOMIENDO** 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 15 de septiembre de 2011 hasta la fecha en que se resuelva el Programa Individual de Atención.

Esta Recomendación se realiza atendiendo a lo dispuesto en **el art. 11.6 del Decreto 18/2011**, de 25 de febrero del Consell, que establece *“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.”*

**RECOMIENDO** a la Conselleria de Bienestar Social, 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 nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 12/01/2015	Página: 5