



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
21/11/2016
EIXIDA NÚM. 25520

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

=====
Ref. queja núm. 1611777
=====

Asunto: Dependencia. Demora en resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 27/07/2016 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 el 14 de octubre de 2014 solicitó reconocimiento de situación de dependencia de su madre, **Dña. (...)**, con **DNI (...)**, 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, no habiendo sido resuelto el expediente.

Hemos de hacer constar que la interesada interpuso una queja más (la nº 1507819) que esta institución cerró meses después tras recibir el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que **ACEPTABA** las recomendaciones que realizábamos, que sustancialmente eran que procediera a resolver el expediente que suscita esta queja, reconociendo y otorgando las prestaciones que de acuerdo con la valoración y el PIA correspondieran

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 01/08/2016, fue reiterado en dos ocasiones (08/09/2016 y el 04/10/2016) En fecha 14/10/2016, se recibe informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicando lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 14 de octubre de 2014 presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

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 valoración de este expediente está prevista en un plazo máximo de tres 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 21/11/2016	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		

y/o prestaciones manifestadas por la persona beneficiaría de acuerdo con sus preferencias.

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 17/10/2016 dimos traslado del citado informe a la persona promotora de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo mediante escrito de 14/11/2016, indicando que:

Con fecha 27 de enero de 2016, presenté queja al Síndic de Greuges para que intercediera **por** mi madre de 77 años de edad, Dña. (...), con nº de expediente (...) y con un estado muy avanzado de Alzheimer de la que fue ya desahuciada del centro de rehabilitación al que acudía y pagábamos religiosamente, soportando los gastos que conlleva este tipo de centros sin ayuda de la Generalidad hasta el momento.

Precisamente reclamábamos que la valoraran y le hicieran el PIA, que todavía no estaba hecho para poder disfrutar de la ley de Dependencia, ya que reúne los requisitos y los grados para ello.

Esta queja fue cerrada con fecha 27 de enero de 2016 aceptando la resolución del Síndic de Greuges (adjunto el informe de la conselleria de fecha 24/11/15 pero sin dar solución a la situación que venimos padeciendo.

Con fecha 26 de julio del mismo año, nuevamente formulamos queja ante el Síndic de Greuges para que intermedie por nosotras, ya que la Vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, Dña. Mónica Oltra junto con la firma de la Secretaria Autonómica de Servicios Sociales y Autonomía Personal, Dña. Sandra Casas Molina, nos remite nuevamente informe de fecha 27 de septiembre de 2016, (adjunto informe) admitiendo y reconociendo que no se la ha valorado todavía y nos informan que **"han aumentado en un 25,33% las partidas presupuestarias dedicadas a 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"**.

En realidad y en la actualidad mi madre lleva esperando una respuesta a sus derechos, en aplicación a la Ley de Dependencia desde su solicitud presentada el 14 de octubre de 2014, que el pasado día 25 de octubre vinieron de los servicios sociales de mi ayuntamiento a valorarla y al parecer en la conselleria todavía no les consta.

Que mis hermanos, tenemos que hacer un grandísimo esfuerzo tanto económico como personal para atender a nuestra madre en las mejores condiciones.

Que nos parece una falta de respeto y una falta de sensibilidad las contestaciones que recibimos por parte de la conselleria de igualdad y políticas inclusivas, que realmente no solucionan nada, llevamos **25 meses** esperando que la valoren y le hagan el PIA para poder cobrar el dinero que hemos soportado por anticipado, seguimos esperando un derecho que tenemos reconocido por **ley** y no se aplica por parte de la administración, estamos preocupados porque la enfermedad de mi madre avanza cada día más y tememos que fallezca sin tener reconocido su derecho a la ley de dependencia.

Por todo ello, rogamos tengan por presentadas las alegaciones detalladas anteriormente y que debido a la urgencia del asunto, se resuelva en la mayor brevedad posible la situación que vivimos desde hace más de dos años.

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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 21/11/2016	Página: 2

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.

La persona dependiente, presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia el 14 de octubre de 2014. En la fecha de presentación de la solicitud, 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 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 21/11/2016	Página: 3

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 (...).

En su respuesta la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas hace referencia a una previsión de resolución que se dilata en el tiempo hasta tres meses condicionándola, además, a que el expediente esté completo y se haya aportado la documentación requerida, en su caso. Esta respuesta 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. En los supuestos en que la persona afectada no ha aportado algún documento requerido, la Conselleria lo señala así 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.

En su informe de fecha 27/09/2016 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.

Refiere la Conselleria el aumento de dotación presupuestaria prevista para 2016, tanto en concepto de aumento de personal como de prestaciones económicas.

Aun 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 de reconocimiento de dependencia fue presentada en octubre de 2014 y que a fecha de hoy continúa sin ser resuelto, son claro 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 **veinticinco meses de tramitación del expediente**, habiendo incumplido la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, y atendiendo a la situación de la persona dependiente proceda de manera urgente a la resolución del expediente.

RECOMENDAMOS la **URGENTE RESOLUCIÓN** del expediente, dado que la ausencia de la preceptiva resolución, empeora las consecuencias, al tratarse de una persona mayor, pues el paso del tiempo disminuye aún más, si cabe, la posibilidad de desarrollo de una vida digna.

RECOMENDAMOS el reconocimiento del derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, si fuera el caso, debiendo computarse los mismos desde el 25 de abril de 2015 (seis meses tras la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia) hasta la fecha en que se resuelva el programa individual de atención.

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 21/11/2016

Página: 5

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