

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2302074
Materia	Servicios sociales
Asunto	Servicios Sociales. Asignación plaza en residencia.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la queja y antecedentes

El 04/07/2023 registramos un escrito, que identificamos con el número de queja 2302074, en el que se formulaba queja sobre el procedimiento de asignación de plaza social de residencia.

El promotor de la queja señalaba que había solicitado plaza en el año 2018 y que, en el año 2022, tras contactar con la Conselleria para reclamar su necesidad de plaza, fue informado de que, por orden de prelación, tenía a 9 personas por delante. En abril de 2023 fue informado de que el ingreso se produciría en breve, puesto que ocupaba ya el cuarto puesto y, sin embargo, en junio de 2023 fue informado de que había pasado a tener por delante 14 personas.

El interesado manifestaba expresamente que:

Se me informa de que solicitudes del 2008 y anteriores al 2018, fecha en la que presenté mi solicitud, se han tenido en cuenta recientemente y por ese motivo me han adelantado en la lista de reserva.

Solicito información clara al respecto, puesto que, si se sigue el Procedimiento Administrativo, mi solicitud presentada en tiempo y forma, y supongo estudiada y valorada por la correspondiente comisión, debería de haber pasado a formar parte de la lista de reserva, inamovible, salvo en casos de urgencia, debidamente justificados, que siguen otro procedimiento.

Solicito información clara al respecto

El 26/07/2023 emitimos la Resolución de Inicio de Investigación que fue notificada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, solicitándole información sobre los hechos expuestos y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Puesto que ocupa actualmente el interesado en la lista de reserva.
2. Justificación sobre lo relatado por el interesado en relación con lo ocurrido con el orden de prelación de la lista de reserva para que haya pasado del puesto número 4 al 14.
3. Copias de las actas de la Comisión de Valoración en cuya relación de solicitudes valoradas, se encuentre la del interesado.

El 24/08/2023 registramos escrito de la Conselleria en el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente otorgado para la emisión del informe dada la coyuntura que se atravesaba puesto que se estaban realizando los cambios de las personas titulares de los órganos superiores y directivos de la administración de la Generalitat Valenciana; solicitud que se resolvió de forma favorable con fecha 25/08/2023.

Finalmente, el 04/10/2023, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

- 1. Puesto que ocupa actualmente el interesado en la lista de reserva.**

Según el informe de 25/08/2023, emitido desde la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial de Alicante de esta Conselleria, donde se tramitan las solicitudes de plaza de residencia, en la base de datos de dicha sección consta la solicitud de D. (...) de plaza de residencia para el centro Pintor Emilio Sala de Alcoy, con fecha 28/02/2018, siendo su posición actual en la lista de reserva la número 20.

2. Justificación sobre lo relatado por el interesado en relación con lo ocurrido con el orden de prelación de la lista de reserva para que haya pasado del puesto 4 al 14.

En primer lugar, en el informe de la Sección de Personas Mayores se indica que al Sr.(...) le corresponde “la condición de persona mayor autónoma conforme al informe de salud aportado”.

En segundo lugar, de acuerdo con el informe de la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial de Alicante, “atendiendo las solicitudes recibidas en esta Dirección Territorial para ingreso residencial en el citado centro, se utiliza como elemento principal para ordenar la lista de reserva, lo indicado en la instrucción 1 de mayo de 2016, por la que se establecen los criterios de admisión y procedimiento de asignación del servicio de atención residencial y centro de día para personas mayores no dependientes en centros de la red pública de servicios de la Comunitat Valenciana (...)”.

Al respecto, en dicha instrucción se establece que los criterios de priorización serán los siguientes:

1. Emergencia Social
2. Exclusión social
3. Urgencia sociosanitaria
4. Agrupamiento familiar
5. Personas mayores autónomas.

Finalmente, el informe de la Sección de Personas Mayores concluye lo siguiente: “Por todo ello y atendiendo a los criterios establecidos, se le informa que la solicitud de plaza residencial como persona mayor autónoma en la RPMD Pintor Emilio Sala, por parte de (...) mantiene el orden de prelación conforme a las indicaciones anteriores, no encontrándose en ninguna de las situaciones de emergencia social, exclusión social, urgencia sociosanitaria, ni agrupamiento familiar, por lo que mantiene la posición indicada a la fecha de contestación en la lista de reserva, resultando ser una lista dinámica, que determina en cada momento dicho orden de lista en base a dichos criterios”.

3. Copia de las actas de la Comisión de Valoración en cuya relación de solicitudes valoradas, se encuentre la del interesado.

Respecto a las Actas de la Comisión de Valoración, según la información proporcionada por la Dirección Territorial de Alicante, “(...) se encuentra incluido en lista de espera de persona mayor autónoma y siguiendo el criterio de fecha de solicitud. No se puede aportar copia de las actas solicitadas, pues no constan en la fecha en la que el señor (...) realizó su solicitud. En la Dirección Territorial de Alicante se trabaja con un listado único, que va actualizándose conforme la entrada de nuevas solicitudes, así como por otras circunstancias que puedan conllevar bajas en dicho listado (p.e: fallecimientos, cambio a persona con grado de dependencia reconocido, etc.)

Por último, se informa de que, en la actualidad, en la provincia de Alicante, únicamente pueden acceder a plaza pública para personas mayores autónomas en dos residencias: “Pintor Emilio Sala”, de Alcoy y la residencia “La Florida”, en Alicante. Ello tiene la consecuencia de que el ritmo de asignación de las plazas es mucho más lento que en el caso de plazas para personas mayores dependientes, pues en este último caso se cuenta con plazas públicas en residencias de cada una de las comarcas de la provincia.

Dicha información fue trasladada al promotor de la queja el mismo día de su recepción, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución de Consideraciones.

Por ello, con fecha 27/12/2023, se realizó gestión telefónica con el interesado desde la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución al objeto de conocer si ya le hubiese sido asignada plaza, confirmándonos su hija que continúa a la espera.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se extraen dos cuestiones que merecen la atención de esta institución:

- De un lado, la prolongada espera del solicitante para que le sea asignada plaza en residencia (solicitada el 28/02/2018).
- De otro, la falta de información sobre el procedimiento de adjudicación de plazas.

En relación con la primera de las cuestiones, se ha constatado, como decimos, una espera muy prolongada, ocupando el solicitante, a la fecha del informe de la administración y transcurridos más de cinco años desde que formulara la solicitud, el número 20 en la lista de reserva.

El procedimiento de asignación de plazas se establece en la Instrucción de la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia de 01/05/2016, por la que se establecen los criterios de admisión y procedimiento de asignación del servicio de atención residencial y centro de día para personas mayores no dependientes en centros de la red pública de servicios de la Comunitat Valenciana. Dicha instrucción establece los criterios de prelación y el informe de la administración señaló expresamente que el interesado no se encuentra en ninguna de las situaciones de emergencia social, exclusión social, urgencia sociosanitaria o agrupamiento familiar.

Pero también señaló que en la provincia de Alicante tan solo existen dos residencias a las que acceder a plaza pública para personas mayores autónomas (como es el caso), con lo que el ritmo de asignación de las plazas es mucho más lento. Resulta obvio, por tanto, que se carece de plazas suficientes.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, declara los Servicios Sociales como servicios públicos esenciales. El sistema Público valenciano de servicios sociales garantizará el acceso al sistema y a las prestaciones integradas en su catálogo como un derecho subjetivo (artículo 1). Esto constituye un cambio en la tradición normativa valenciana en materia de servicios sociales que, hasta ahora, no había consagrado los servicios sociales como un derecho subjetivo.

La Ley establece entre los derechos de los usuarios de servicios sociales el derecho a obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente (artículo 10.1.b)

Por otro lado, el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana establece que la Generalitat tiene la obligación de defender y promover los derechos sociales de los valencianos, entre los que se encuentra la protección de los mayores y personas dependientes.

Todo ello, unido al envejecimiento progresivo de la población, que hace prever que esa demanda de plazas no vaya a ir a menos, si no más bien al contrario, hace necesario un esfuerzo en la creación de plazas para dar respuesta a las necesidades de nuestros mayores.

La lista de reserva, y enlazamos así con la segunda de las cuestiones a analizar, es una lista dinámica, que, como señaló la administración, va actualizándose conforme a las nuevas solicitudes y las bajas que se vayan produciendo en la misma. Sin embargo, además de conocer los criterios de prelación que determinan el puesto que se ocupa en la misma, resulta necesario conocer también las adjudicaciones realizadas. De otro modo, no puede comprobarse que las plazas se han asignado a quienes ocupan un lugar preferente, cuestión que subyace en el escrito inicial de queja que nos dirigió el interesado en el que nos transmitió la falta de transparencia del proceso.

Entre los derechos de las personas usuarias la Ley de Servicios Sociales recoge también el derecho a obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma (artículo 10.1.a)

Esta institución ya ha manifestado en otras ocasiones la importancia de que el ciudadano tenga información suficiente y concreta, en cada momento, de sus perspectivas de acceso a los recursos solicitados. Debe garantizarse su derecho a la información y debe, en atención al principio básico de transparencia en la actuación de la administración, darse publicidad al proceso de adjudicación de plazas.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERÍA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **SUGERIMOS** que se dote de transparencia al proceso de adjudicación de plazas a través de la publicación periódica en la página web de la Conselleria de las listas de espera y de las plazas adjudicadas.
2. **SUGERIMOS** que se amplíe la oferta de plazas para personas mayores no dependientes.
3. **SUGERIMOS** que emita y notifique resolución sobre la adjudicación de plaza de residencia del interesado.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada Ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana