

"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 2402555
Materia Servicios sociales
Asunto Demora asignación plaza residencial pública para personas autónomas.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 88 años, con domicilio en Alcoy (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunica que, con 80 años, el 17/03/ 2017 solicitó nuevas preferencias, Servicio de Atención Residencial (Residencia Pintor Emilio Sala de Alcoy) no habiendo recibido respuesta alguna.

En dicho escrito refería que tenía conocimiento del ingreso en dicha Residencia de personas cuyas solicitudes se habían tramitado con posterioridad a la suya, sin entender el motivo por el que después de siete años, seguía sin tener acceso a la plaza reclamada.

Desde los servicios sociales de Alcoy se había ratificado la petición en varias ocasiones, siendo remitido el último informe el 27/05/2024.

Se tramitó inicialmente la queja por demora en resolver una solicitud de plaza residencial en el contexto de la ley de dependencia, emitiendo el 03/07/2024 resolución de inicio de investigación dirigido al Ayuntamiento de Alcoy, así como a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento de Alcoy remitió el 11/07/2024 el informe correspondiente. En dicho informe indicaba de forma expresa que la solicitud no correspondía a un expediente de dependencia, sino que se trataba de una solicitud de plaza residencial pública para persona autónomas e informando que:

- (...) formalizó solicitud inicial de ingreso en residencia para validos "pintor Emilio Sala" en marzo de 2017. Desde esa fecha, actualizó informe médico de prestaciones sociales en agosto de 2023 y febrero de 2024 con el objeto de actualizar su solicitud y ratificar ante la Conselleria su perfil de persona válida.
- Se insiste nuevamente que (...) todas las gestiones que hizo fueron vinculadas al trámite de solicitud de plaza residencial para personas válidas en "Pintor Emilio Sala
- Dicha concesión de plaza residencial la realiza la Conselleria en base a sus propios criterios de adjudicación. La solicitante señala con sensación de perjuicio que es conocedora de concesiones de plaza residencial en personas que realizaron su solicitud con fecha posterior a la realizada por ellas (2019). Desde la Zona Básica somos conocedoras que existe casuística que actualmente ocupa plaza pública en el citado entorno residencial que realizó su solicitud con posterioridad a la realizada (...).

- Esta falta de rigor en la adjudicación de plazas públicas entorpece la consideración de nuestro trabajo por parte de la ciudadanía, ya que nuestro rol profesional se valora de forma peyorativa y arbitraria.
- Se insiste, desde instancias sociales, de la necesidad de un registro riguroso por parte de la Sección de Tercera Edad de Conselleria con el objeto de que no se menoscaben los intereses de los ancianos solicitantes de plaza pública para válidos.

En la misma fecha de registro dimos traslado del informe a la promotora de la queja.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó ampliación de plazo que le fue concedido pero dado que el objeto de la queja era por demora en solicitud de plaza residencial publica para personas válidas, el 16/09/2024 esta institución emitió una Resolución de petición de nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dadas las nuevas circunstancias.

El 18/09/2024 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda en los siguientes términos:

(...)

No obstante, según el informe emitido por la Dirección Territorial de Alicante (Sección de Personas Mayores) a esta Dirección General en fecha 12/09/2024

- Existe expediente a nombre de (...) en la Dirección Territorial de Alicante, el cual se encuentra completo y con informe médico actualizado a fecha 27/02/2024 de continuidad de cumplimiento de requisitos conforme a lo establecido en la instrucción de 6 de junio de 2016 relativa al Procedimiento de asignación de plazas sociales de residencia y centros de día para personas mayores no dependientes.
- Los expedientes de solicitud de atención residencial para personas no dependientes se rigen por lo establecido en la Instrucción de 6 de junio de 2016.
- Conforme a ello, el expediente de Dña. (...), cumple los criterios para encontrarse en situación de persona mayor autónoma.
- La prelación de acceso al servicio se realiza de acuerdo con la aplicación sucesiva de los criterios que se indican continuación:
 1. Emergencia Social
 2. Exclusión social
 3. Urgencia sociosanitaria
 4. Agrupamiento familiar
 5. Personas mayores autónomas
- Teniendo en cuenta los criterios anteriormente mencionados y la disponibilidad de plazas vacantes en la Residencia de Personas Mayores Pintor Emilio Sala de Alcoy, no se ha podido resolver el expediente, continuando a la espera de plaza disponible.
- La solicitud a nombre de Dña. (...) consta como incluida y cumple requisitos, con fecha 17/02/20217, en los listados de reserva/lista de espera, para el centro PINTOR EMILIO SALA de Alcoy, realizando la totalidad de gestiones de análisis y valoración de la documentación aportada en su solicitud y completada, hasta la etapa de inclusión en lista, quedando a la espera de plaza disponible para el centro solicitado, finalizando el procedimiento con la oferta y asignación de plaza en el momento que haya vacante disponible y le corresponda conforme al orden de prelación de la lista donde se encuentran la totalidad de las solicitudes ordenadas por fecha de presentación o antigüedad.

- Dña. (...) se encuentra actualmente en la posición nº 17 de la lista de espera, para el ingreso en el centro PINTOR EMILIO SALA de Alcoy.
- No es posible conocer cuando se resolverá un nuevo PIA, dado que se desconoce la variación de oferta de plazas disponibles en relación con las vacantes que vayan produciéndose en el centro.

Se dio traslado del citado informe a la persona promotora.

El 15/10/2024 se emitió otra Resolución de nueva petición de informe a la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda solicitando expresamente información sobre los siguientes extremos:

1. Enumere las gestiones realizadas desde el 17/02/2017 en el expediente de la titular de la queja, indicando las variaciones en la lista de espera de dicho centro y las fechas de las solicitudes de las personas que han ingresado durante este período, o las circunstancias singulares que hubieran provocado una variación en dicha prevalencia.
2. Remisión de las Actas de las sesiones de la Comisión de Valoración en las que se trató el expediente de (...) en cumplimiento del apartado 5.10 de la Instrucción de 6 de junio de 2016, que indica que «La Comisión de Valoración levantará acta de cada sesión haciendo constar en la misma la relación de solicitudes valoradas, las que pasan a la lista de reserva y aquellas otras que quedan pendientes por necesitar más documentación, así como las que no cumplen los requisitos previstos en estas Instrucciones»
3. Motive las razones por las que tras más de 7 años y cumpliendo los requisitos para ingresar en la Residencia PINTOR EMILIO SALA de Alcoy, según el punto E) Personas Mayores Autónomas del Apartado 3, no se ha resuelto el expediente de la titular. Indique el número que ocupó la interesada en 2017 y el número de bajas y altas que se han producido en estos 7 años.
4. Fecha prevista para resolver el expediente de la titular

El 23/10/2024 a través de la Oficina de Atención Ciudadana tuvimos conocimiento de que el expediente seguía sin ser resuelto.

El 19/11/2024 tuvo entrada escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitando ampliación de plazo que le fue concedido mediante Resolución en la misma fecha de registro de la solicitud.

El 18/12/2024 tuvo entrada el nuevo informe solicitado a la Administración indicando:

La Dirección Territorial de Alicante (Sección de Personas Mayores), en informe remitido a esta Dirección General el 11/11/2024, informa que:

1. “De los datos encontrados en esta sección de personas mayores DT ALICANTE sobre actuaciones en este expediente (178825) se confirma que con fecha 13 de marzo de 2017 hay un documento de entrada de la solicitud con numero registro 14568 para la RPM PINTOR EMILIO SALA.”

“Se constata que no hay movimientos en el expediente hasta la fecha 29/02/2024, en la cual se recibe informe de prestaciones sociales de la interesada, actualizando los datos del expediente en lista de reserva”.

“El 25/04/2024 se requiere a la interesada para que indique preferencias de centros residenciales para actualizar su expediente, recibiendo respuesta por parte de esta.” “En cuanto a las variantes de lista de reserva, no podemos informar por carecer de datos en

soporte informático, que pueda cerciorar los ingresos en dicho centro en base al motivo referenciado en su solicitud por parte de los servicios sociales de atención primaria del ayuntamiento de origen.”

“Que dichos ingresos eran realizados por parte de cada uno de los diferentes técnicos de la sección en base a listados en soporte papel, donde se anotaban los expedientes recibidos y que cumplían requisitos en el momento de tener una plaza disponible por parte del centro, el cual también manejaba listados complementarios autogestionados por cada uno de estos técnicos.”

“Que en octubre de 2023 se ha llevado a cabo una revisión de los procedimientos de la sección, implementando cambios en el mismo, para la mejora de la gestión de plazas específicas de persona mayor autónoma.”

“En el caso que hubieran existido ingresos en ese centro, con fecha de solicitud anteriores a las fechas indicadas, podría darse por la necesidad ante la situación de pandemia, derivación de servicios sociales de atención primaria o agravamiento de sus circunstancias que hicieran priorizar estos, sin tener conocimiento a los casos que se refieren en concreto, atendiendo por otra parte aquellas situaciones sobrevenidas de urgencia social planteados desde los servicios sociales de atención primaria.”

2. “De acuerdo con la información facilitada por la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial de Alicante, “No se puede aportar copia de las actas solicitadas, pues no constan actas en la fecha en la que (...) realizó su solicitud. Revisado el procedimiento, se realizan actas desde el 15 de junio de 2023”

3. “Las razones por las que no se ha resuelto el expediente puede deberse, entre otras, a la ausencia de plaza específica conforme a la naturaleza de plaza solicitada y circunstancias que en función de cada momento hayan podido retrasar la gestión de su solicitud (p.e COVID).

Asimismo, según informe de la Dirección Territorial “*se informa que, conforme los datos disponibles, la titular se encuentra en la posición N° 17, a fecha 29/10/2024, para el ingreso en dicho centro, desconociendo la posición de inicio respecto a la totalidad de solicitudes de urgencia presentadas anteriormente en los periodos indicados.*”

4. Es objeto de esta Conselleria es favorecer una vida digna a todas las personas que demandan ayuda de la administración pública, conforme a sus características y necesidades.

No disponemos de fecha concreta para el ingreso en dicho centro de la persona solicitante, ya que este periodo depende de las plazas que vayan quedando vacantes y se cumplan las circunstancias que en la norma específica se indique en cada momento.

En la misma fecha de registro del nuevo informe dimos traslado a la persona promotora.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la ausencia de asignación de plaza en la Residencia de Personas Mayores Pintor Emilio Sala de Alcoy a la persona promotora de la queja tras la solicitud efectuada por ella en marzo de 2017.

De las actuaciones de investigación practicadas por esta institución se desprende que:

1. La persona promotora de la queja solicitó en el mes de marzo de 2017 su ingreso en la Residencia de Personas Mayores Pintor Emilio Sala de Alcoy. Esta residencia forma parte de la red de recursos sociales gestionados por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, siendo una residencia pública en la que pueden ingresar personas autónomas.
2. La solicitud se recibe en la Dirección Territorial de Alicante el 13/03/2017. Sin que existan otras actuaciones en el expediente, el 29/02/2024 se actualizan los datos del mismo, si bien el 25/04/2024 se requiere a la interesada para que manifieste preferencias de centros residenciales a fin de actualizar el expediente, a lo que se contesta.
3. El procedimiento a seguir por parte de la Conselleria competente se encuentra en la [Instrucción de 6 de junio de 2016 relativa al Procedimiento de asignación de plazas sociales de residencia y centros de día para personas mayores no dependientes](#). En esta Instrucción, que hemos consultado a través del enlace web, se establecen los trámites y actuaciones tendentes al análisis y valoración de las solicitudes de ingreso que se reciben y se fijan los criterios para realizar las adjudicaciones de plazas. De todo ello destacamos los siguientes extremos:
 - a. Se contemplan cinco situaciones merecedoras de protección a través de este tipo de recurso residencial: emergencia social, exclusión social, urgencia socio-sanitaria, reagrupación familiar y personas mayores autónomas. Cada una de estas situaciones aparece definida, con las pautas necesarias para su apreciación y con indicación de la documentación pertinente.
 - b. El apartado 5 de la Instrucción regula el procedimiento que debe tramitarse ante la solicitud de ingreso en un centro residencial, que se inicia ante el equipo social base del Ayuntamiento correspondiente a la residencia del interesado, que elabora el informe social con las circunstancias y necesidades del usuario, que remitirá a la Dirección Territorial competente.
 - c. En cada Dirección Territorial se constituye una Comisión Técnica de Valoración compuesta por cuatro miembros que se deben reunir con una periodicidad mínima quincenal.
 - d. Esta Comisión Técnica de Valoración estudia y valora las solicitudes. Con todas las solicitudes pendientes de ingreso elabora una lista de reserva en la que consten todas las solicitudes pendientes por orden de prelación.
 - e. La Comisión Técnica de Valoración debe levantar acta de cada sesión que celebre. En el acta debe hacerse constar la relación de solicitudes valoradas, las que pasan a la lista de reserva, las que quedan pendientes por necesitar más documentación, y las que no cumplen los requisitos previstos en las Instrucciones.
 - f. Para determinar las asignaciones concretas a usuarios debe respetarse el orden de prelación establecido en el apartado 7 de la Instrucción: 1 Emergencia social, 2 Exclusión social, 3 Urgencia socio-sanitaria, 4 Agrupamiento familiar, 5 Personas mayores autónomas.
4. En la actualidad la persona interesada se encuentra en la posición n.º 17 de la lista de espera.

5. No se dispone de información sobre las variaciones producidas en esta lista de espera desde la fecha en la que se realizó la solicitud de plaza en la Residencia. Sobre este extremo, la Conselleria aduce la carencia de datos en soporte informático. Añade que la información para asignar las plazas residenciales se manejaba en soporte papel y que era autogestionada por los técnicos de la Sección de Personas Mayores de la Dirección Territorial en base a listados complementarios. Añade que en octubre de 2023 se han revisados estos procedimientos implementando cambios para la mejor gestión de las plazas específicas de personas mayores autónomas.
6. Sobre los ingresos residenciales que pudieran haberse producido en el centro Pintor Emilio Sala tras la solicitud de la interesada o sobre los motivos que hubieran podido alterar el orden en la lista de espera, la Conselleria no ofrece datos concretos ni contrastables, invocando motivos genéricos y no individualizados ni siquiera en número de casos atendidos prioritariamente.
7. La Conselleria reconoce la inexistencia de actas que documenten las reuniones de la Comisión Técnica de Valoración y las decisiones en ellas adoptadas, señalando que únicamente constan actas desde el 15/06/2023, sin aportar más datos sobre el particular.
8. No existe previsión temporal más o menos concreta sobre la posibilidad de acceso efectivo al recurso solicitado, al depender de la existencia de plazas que vayan quedando vacantes.

En primer lugar, debemos recordar que el artículo 19.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, nos obliga a prestar una atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, derivadas, entre otras circunstancias, de la edad. Esta circunstancia es especialmente relevante en el presente caso, habida cuenta de la edad actual de la interesada, 87 años.

En segundo lugar, de las actuaciones realizadas y especialmente del contenido de los informes que nos ha remitido la Conselleria se desprende la absoluta falta de transparencia en la gestión de un recurso público dirigido a un colectivo especialmente vulnerable como es el de las personas mayores.

La transparencia es, más que un principio que deba guiar toda actuación administrativa, un derecho de los ciudadanos que debe ser satisfecho de forma real y efectiva. Los ciudadanos, especialmente cuando adquieren la consideración de interesados en un procedimiento administrativo, deben poder conocer en cualquier momento el estado de tramitación de sus solicitudes, reclamaciones y/o recursos, por lo que se les debe procurar acceso permanente al expediente.

Trasladado lo anterior al asunto que nos ocupa, la Conselleria ha ocultado sus decisiones sobre la asignación de la plaza residencial, y ello por no haberlas documentado adecuadamente a través de las actas que la Comisión Técnica de Valoración estaba obligada a levantar en cada una de sus reuniones quincenales. De otro lado, tampoco consta ningún tipo de publicidad adicional sobre estas decisiones, obviamente garantizando el debido respeto a los datos personales merecedores de protección, y ni tan siquiera consta la realización de comunicaciones a la interesada informándole de la posición que en cada momento ha podido ostentar en la lista de espera de la Residencia.

Esta falta de información ha impedido a la persona promotora de la queja reaccionar adecuadamente y con el debido conocimiento, viéndose en la práctica imposibilitada de ejercitar sus derechos. La interesada, más allá del requerimiento recibido en 2024 para actualizar su solicitud, no ha tenido más contacto con la Administración encargada de su protección mediante la asignación de un recurso público. Y por ello, se ha visto privada de combatir otras asignaciones de plazas que pudieran haberse realizado a lo largo de estos siete años a otras personas que pudieran no reunir adecuadamente requisitos preferentes. En suma, se ha tenido que conformar con las decisiones que quincenalmente ha ido adoptando la Administración única y exclusivamente por la razón de desconocerlas. A lo anterior abunda la queja plasmada en el informe procedente del Ayuntamiento de Alcoy, que refrenda este desconocimiento y apunta que tal proceder minusvalora el trabajo realizado desde los equipos base municipales.

Además, la ausencia de una información puntual le ha impedido valorar con cierta seguridad la posibilidad o conveniencia de acogerse a recursos de cualquier otro tipo (familiares, privados, señalamiento de otras preferencias, etc.), pues ha sido a raíz de nuestra investigación cuando ha conocido que se encuentra en el n.º 17 de la lista de espera de la residencia pretendida.

Debe tenerse en cuenta, de forma especial, que la transparencia en la actuación administrativa permite comprobar el funcionamiento objetivo e imparcial de la misma. Transparencia y objetividad van unidas de forma indisoluble, y así aparecen plasmadas en el artículo 3.1.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a la tramitación de un procedimiento para la asignación de plaza residencial en el que se garantice la transparencia en la toma de decisiones y en la comunicación de las mismas a los interesados.
- Su derecho a la tramitación de un procedimiento en el que fuera puntualmente informada de las variaciones en su posición en la lista de espera con expresión de sus motivos y con otorgamiento de trámite de alegaciones y/o de recurso.
- Con ello, se ha vulnerado el derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La demora acumulada de más de 7 años en resolver la solicitud presentada por una persona que cumplirá 89 años en marzo próximo, es del todo inaceptable.

Una persona mayor que, aunque en la actualidad puede valerse por sí misma, cumple todos los requisitos para acceder a un recurso contemplado por la propia Administración. Un recurso, el de Residencia para personas mayores no dependientes, que ofrece una atención profesional permanente mediante los servicios de alojamiento y manutención, rehabilitación menor, terapia ocupacional y otros servicios de carácter cultural y recreativo cuyo objetivo final es el de mantener y favorecer el bienestar de las personas mayores residentes.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones, dirigida exclusivamente

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes que formulen los ciudadanos en toda clase de procedimientos, mediante el dictado de una resolución completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de implementar procedimientos que garanticen la transparencia en la tramitación y la constancia documental en el expediente de todas las actuaciones que se realicen y de todas las decisiones que se adopten por los órganos competentes.
3. **RECOMENDAMOS** que se revise el procedimiento contenido en la Instrucción de 6 de junio de 2016 relativa al Procedimiento de asignación de plazas sociales de residencia y centros de día para personas mayores no dependientes, a fin de garantizar que las personas solicitantes de plazas residenciales tengan acceso permanente a la información relativa al estado de tramitación de las solicitudes, especialmente a su posición en las listas de espera y a las causas que motivan variaciones en el orden de prelación.
4. **SUGERIMOS** que, resuelva de manera urgente la solicitud presentada, el 17/03/2017, por la persona titular, tras más de 7 años de demora.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana