

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

Queja 2601324
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601324, en el que el progenitor manifestaba la posible vulneración de los derechos de su hijo, pues la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia continuaba sin resolver la solicitud de nuevas preferencias en el programa individual de atención presentadas hace 3 años, el 05/04/2023.

Según indicaba en su queja, su hijo:

- Tiene reconocido un grado 3 de dependencia y un 95% de grado de discapacidad, con movilidad reducida y necesidad de concurso de tercera persona.
- Presenta episodios de auto y hetero-agresividad con dificultades de manejo en el ámbito familiar debido a su corpulencia (mide más de 180 cm y pesa alrededor de 95 kg).
- Está escolarizado en el Centro de Educación Especial El Somni, recurso en el cual no puede permanecer una vez cumpla los 21 años el próximo 2027.

Por ello, en previsión de esta situación y dadas las dificultades de manejo por las características de la persona, presentaron solicitud de servicio de atención residencial en abril de 2023, indicando como preferencias:

- Centro Infanta Leonor para personas con autismo, de Alicante.
- Residencia San Rafael, de Santa Faz.
- APSA. Residencia San Juan de Alicante.
- El 06/06/2024 se realizó trámite de urgencia para concesión de plaza pública.
- También se ha tramitado el correspondiente auto de internamiento involuntario con resultado favorable.

Manifestaba expresamente:

En marzo de 2025, mientras espera la concesión de la plaza residencial, solicitamos la Prestación de ASISTENTE PERSONAL con el visto bueno de Servicios Sociales, que aseguran que se mantendrá en su situación de urgencia en la lista de espera de residencia, lo que se concede con fecha 25 de abril de 2025.

Desde esa fecha hasta la presente, han sido contratados hasta cinco Asistentes personales distintos ya que, tras presenciar alguno de estos episodios han causado baja alegando no ser capaces de cubrir los cuidados o necesidades de (la persona con discapacidad) ya que, aunque son puntuales, suponen un peligro para él y los que le rodean.

Por ello, el 18/03/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 01/04/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante. En él nos indicaba expresamente que:

El expediente se encuentra con PIA resuelto acorde a la solicitud de preferencias presentadas con fecha 21/03/2025 realizada por los representantes legales. Estando a la espera de resolver plaza en un centro específico por parte de la Conselleria.

El trámite de urgencia ha sido realizado con fecha 6/06/24 y se encuentra pendiente de resolución y asignación de plaza residencial por parte de Conselleria.

Desde los servicios sociales **se está llevando a cabo un acompañamiento a los familiares en todos los trámites necesarios para mejorar la calidad de vida de la persona** dependiente, estableciéndose coordinaciones continuas con el área de Diversidad funcional de Conselleria para el estudio y valoración del recurso más idóneo. Así mismo, **se han emitido informes sociales actualizados con fechas 8/05/25 y 20/02/26**, que constan en su expediente de dependencia, **para reiterar la solicitud urgente** de plaza en recurso residencial a la administración competente.

(la negrita es nuestra)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

El 24/04/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En su informe, la Dirección General de Personas con Discapacidad exponía, en resumen, que:

- La persona en situación de dependencia tiene solicitado servicio de atención residencial con un trámite de urgencia estimado de fecha 06/06/2024.
- No se ha resuelto la solicitud por no disponer de vacantes, habiendo informado «a la familia en varias ocasiones de la situación de la persona usuaria y de su posición en la lista de espera».
- Se encuentra en tercera posición de la lista de espera de personas urgentes, posición que está condicionada tanto a la disponibilidad de plazas como a la incorporación de nuevas solicitudes de urgencia social.
- En cuanto a la permanencia de la persona en el Centro de Educación Especial “El Somni” de San Joan d’Alacant, indicaba la posibilidad de permanecer en dicho recurso hasta junio de 2028.

Preguntábamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia si dispone de recursos residenciales adecuados para dar respuesta a las necesidades de la persona, cuáles son estos y la posibilidad de acceso de la persona a los mismos. La Administración ha manifestado que:

En la actualidad, los recursos residenciales públicos específicos adecuados a la discapacidad que presenta (...) se encuentran con una ocupación del 100%, quedando condicionado el acceso a los mismos a la disponibilidad de plazas.

(la negrita es nuestra)

Reflejaba la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia expresamente en su informe:

Asimismo, se les ha informado de las siguientes alternativas:

Ingreso en recurso privado con la tramitación de la Prestación Vinculada al Servicio de Garantía.

Ingreso en recurso fuera de la Comunitat Valenciana, sufragado parcialmente a través de una Prestación Económica Individual.

Posibilidad de solicitar la Prestación del Asistente Personal (PAP), que tiene como finalidad financiar los gastos destinados a la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados por razón de su diversidad funcional, facilitando la permanencia en el domicilio familiar
(...)

Como se indica en la ley 3/2019, de 18 de febrero, de los Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, la atención primaria básica se configura como el primer nivel, por proximidad, de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y se caracteriza por ser el primer referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades. Todo ello sin perjuicio de la coordinación mantenida con la Dirección Territorial de Alicante. No obstante, en la plataforma web de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, área de las personas con discapacidad, están publicados los listados de los centros de atención a las personas con discapacidad y con problemas graves de salud mental, en sus diferentes tipologías, con los datos de contacto, por si los familiares necesitaran ampliar las opciones anteriormente planteadas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo mediante escrito presentado en esta institución el 08/05/2026 (que adjunto remitimos) y que a continuación se reproduce:

PRIMERO. INCOMPLETITUD DEL ESTADO DEL EXPEDIENTE

La información facilitada resulta incompleta, ya que, si bien se indica que (la persona con discapacidad) se encuentra en trámite de urgencia desde el 6 de junio de 2024, se omite que la solicitud de plaza residencial fue presentada el **5 de abril de 2023**, acumulando así **más de tres años sin resolución**.

SEGUNDO. FALTA DE INFORMACIÓN REAL SOBRE LA LISTA DE ESPERA

Contrariamente a lo indicado en el informe, esta parte **nunca ha sido informada de forma concreta ni verificable de la posición en lista de espera.**

La afirmación de que ocupa el tercer lugar no ha sido comunicada previamente ni se han explicado los criterios objetivos de priorización, generando una absoluta falta de transparencia.

TERCERO. INACCIÓN ADMINISTRATIVA ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO GRAVE

La falta de plazas vacantes no puede justificar la ausencia de actuación administrativa ante una situación de **riesgo grave, actual y sostenido**, caracterizada por:

- Conductas autolesivas y heteroagresivas documentadas
- Necesidad de supervisión constante y entorno estructurado
- Existencia de menores convivientes expuestos a riesgo.

A pesar de ello, la Administración mantiene al interesado en situación de urgencia durante casi dos años **sin adoptar ninguna medida efectiva**, lo que supone una clara situación de desprotección

CUARTO. INEFICACIA DE LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS

Las alternativas planteadas por la Administración no son viables:

- La Prestación de Asistente Personal ha resultado claramente insuficiente, habiendo cesado hasta cinco profesionales por incapacidad para asumir los episodios conductuales
- La búsqueda de centros privados ha sido infructuosa, bien por inexistencia de plazas o por inadecuación del perfil

En consecuencia, **no existe alternativa real fuera del sistema público.**

QUINTO. CONTRADICCIÓN ENTRE EL RECONOCIMIENTO DE URGENCIA Y LA AUSENCIA DE ACTUACIÓN

La propia Administración reconoce:

- Situación de urgencia desde junio de 2024.
- Posición avanzada en lista de espera

Sin embargo, dicha urgencia no se traduce en actuación efectiva, lo que convierte la situación en una **urgencia meramente formal, carente de efectos reales.**

SEXTO. EXISTENCIA DE RESOLUCIÓN JUDICIAL QUE REFUERZA LA NECESIDAD DE INGRESO

Con fecha 25 de febrero de 2026, se ha autorizado judicialmente el **internamiento no voluntario en un centro adecuado.**

Este hecho evidencia de manera inequívoca la necesidad de recurso residencial especializado y la urgencia de su provisión.

SÉPTIMO. VULNERACIÓN DE DERECHOS

La situación descrita podría suponer una vulneración de:

- El derecho a una atención adecuada dentro del Sistema Público de Servicios Sociales.
- El derecho a la protección en situaciones de urgencia social
- El principio de intervención efectiva recogido en la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana

CONCLUSIÓN

La Administración reconoce la urgencia, pero no actúa, limitándose a trasladar a la familia la responsabilidad de encontrar soluciones inexistentes.

Tras lo informado, y una vez recibidas las alegaciones de la persona promotora de la queja, el 13/05/2026 nos dirigimos de nuevo a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia solicitándole la siguiente información:

1. Remita copia de la normativa que regula la concesión de plazas por parte de la Dirección General de Discapacidad, así como de procedimientos y/o circulares internas existentes para la asignación de estas, tanto en la modalidad de ordinaria como urgente.
2. Informe de los plazos legalmente establecidos para resolver dichas plazas.
3. Cualquier información que resulte de interés para una mejor solución de la presente queja.

El 19/06/2026 recibimos el informe solicitado. En él, la Dirección General de las Personas con Discapacidad de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia indicaba literalmente:

1. En cuanto a la normativa y procedimientos reguladores para la asignación de plazas (de urgencia y ordinarias):

En estos momentos **se está trabajando en la mejora del procedimiento que regulará la asignación de plazas residenciales y diurnas para personas con discapacidad**; el cual se ha de apoyar necesariamente en el desarrollo de aplicativos informáticos.

Hasta el momento en que este procedimiento esté finalizado, la asignación de plazas que efectúan las Direcciones Territoriales correspondientes está sujeta a la fecha de estimación de la urgencia social y a la de antigüedad de la solicitud de centro, por ese orden de prioridad.

2. En cuanto a los plazos legalmente establecidos para resolver las solicitudes de plazas:

Actualmente la resolución de plaza no está sujeta a ningún plazo legalmente establecido. La asignación de plazas está supeditada a la previa liberación de plazas y a la posición que se ocupa en la lista de espera en función de la fecha de la urgencia.

3. En relación con otra información:

Con posterioridad al informe de fecha 10 de abril de 2026 emitido por parte de esta Dirección general, se mantuvo entrevista con la familia el día 20 del mismo mes desde la Sección de Personas con Discapacidad de la Dirección Territorial de Alicante.

En dicha entrevista se concluyó que, además de continuar en lista de espera de los centros solicitados, se valorarían las siguientes opciones:

- Solicitar una Prestación Económica Individualizada para poder ingresar en un centro fuera de la Comunitat Valenciana, en concreto “Hermanas Hospitalarias de Málaga” por el perfil concreto de su familiar.
- Tramitar una Prestación Vinculada al Servicio de Garantía en la residencia “La Morenica” o similar.

Todo ello condicionado a la posible temporalidad a medio plazo, con la intención de trasladarlo a un centro de Alicante cuando su evolución lo permita

(la negrita y subrayados son nuestros)

Trasladamos la información al progenitor por si deseaba presentar alegaciones, como nuevamente hizo y cuyo contenido reproducimos a continuación:

PRIMERA. AUSENCIA DE RESPUESTA EFECTIVA A LA SITUACIÓN DE URGENCIA SOCIAL

La Administración vuelve a reconocer que (...) se encuentra en situación de urgencia desde el 6 de junio de 2024, pero sigue sin concretar ninguna actuación efectiva destinada a resolver dicha situación.

La urgencia social no puede convertirse en una mera calificación administrativa sin consecuencias prácticas. Después de más de tres años desde la solicitud de plaza residencial y más de dos años desde la tramitación urgente, la única respuesta ofrecida continúa siendo la permanencia en una lista de espera de duración indeterminada.

SEGUNDA. INEXISTENCIA DE PROCEDIMIENTO REGLADO Y FALTA DE TRANSPARENCIA

Resulta especialmente preocupante que la propia Dirección General reconozca que actualmente se está trabajando en la mejora del procedimiento de asignación de plazas y que, mientras tanto, las adjudicaciones se realizan conforme a criterios internos basados en la fecha de urgencia y la antigüedad de la solicitud.

Esta circunstancia impide a las familias conocer con precisión los criterios aplicados, dificulta cualquier posibilidad de control y genera una evidente inseguridad jurídica respecto a la gestión de los recursos residenciales públicos.

TERCERA. INEXISTENCIA DE PLAZO DE RESOLUCIÓN

La Administración afirma expresamente que la resolución de plaza residencial no está sometida a plazo legal alguno.

Esta afirmación supone que una persona con **gran dependencia, discapacidad permanente del 95%, necesidad de tercera persona y situación de urgencia** reconocida podría permanecer indefinidamente en lista de espera sin que exista obligación temporal alguna de resolver su situación.

Tal interpretación resulta difícilmente compatible con los principios de **eficacia administrativa, protección de las personas vulnerables y atención efectiva** recogidos en la normativa de servicios sociales.

CUARTA. LAS ALTERNATIVAS PROPUESTAS YA HAN SIDO VALORADAS Y HAN RESULTADO INVIABLES

La Administración vuelve a mencionar como alternativas el ingreso en recursos privados mediante prestaciones económicas, el ingreso en centros fuera de la Comunitat Valenciana y la residencia La Morenica u otros recursos similares.

Sin embargo, dichas opciones ya han sido exploradas sin éxito por esta familia.

Respecto al posible ingreso en el centro Hermanas Hospitalarias de Málaga, durante la reunión mantenida con responsables de la Conselleria se acordó que fuera la propia Administración quien estableciera contacto con dicho recurso, al considerar ambas partes que una solicitud procedente de una institución pública podría tener mayores posibilidades de éxito que una gestión realizada exclusivamente por la familia.

En dicha reunión, la Conselleria manifestó su disposición a interceder ante el centro dada la situación de urgencia reconocida de (la persona con discapacidad). Sin embargo, desde aquella fecha esta familia no ha recibido ninguna comunicación posterior sobre las gestiones realizadas, ni sobre el resultado de las mismas, por lo que desconoce si finalmente se produjo dicho contacto o si se exploró alguna posibilidad de acceso extraordinario atendiendo a las especiales circunstancias concurrentes.

No obstante, esta parte también ha contactado directamente con Hermanas Hospitalarias de Málaga, obteniendo como respuesta que actualmente no existen plazas disponibles.

En cuanto a la residencia La Morenica, la familia visitó personalmente el centro e inició las gestiones oportunas, encontrándose (la persona con discapacidad) ya incluido en su lista de espera. Sin embargo, desde el propio centro se informó de que, según las previsiones existentes, la asignación efectiva de una plaza podría demorarse durante varios años.

Asimismo, tras revisar la documentación clínica y social aportada, los responsables del centro manifestaron sus dudas acerca de la adecuación del recurso a las necesidades específicas de (la persona con discapacidad), indicando que su situación no encajaría plenamente en el perfil habitual de residentes atendidos en dicho centro.

Por otra parte, la Prestación de Asistente Personal, concedida precisamente como alternativa temporal mientras se esperaba la plaza residencial pública, ha resultado insuficiente e ineficaz, habiendo abandonado sucesivamente varios profesionales por la imposibilidad de asumir las necesidades de apoyo y los episodios conductuales asociados al caso.

Por tanto, las alternativas propuestas no constituyen una solución real, inmediata ni adecuada a la situación de urgencia que presenta (la persona con discapacidad).

QUINTA. OMISIÓN DE DATOS ESENCIALES SOBRE LA GRAVEDAD DEL CASO

El informe de la Dirección General omite cualquier referencia a circunstancias especialmente relevantes que constan acreditadas documentalmente:

- Dependencia Grado III permanente.
- Discapacidad del 95 % con necesidad de tercera persona.
- Trastorno del Espectro Autista nivel III.
- Discapacidad intelectual.
- Trastorno grave de conducta.
- Conductas autoagresivas y heteroagresivas.
- Fracaso de las medidas alternativas implantadas.
- Auto judicial de fecha 25 de febrero de 2026 autorizando el internamiento en un centro adecuado.

La ausencia de valoración específica de estas circunstancias impide comprender cómo puede mantenerse durante un período tan prolongado una situación que ha sido considerada incluso susceptible de internamiento por la autoridad judicial.

SEXTA. NECESIDAD DE MAYOR TRANSPARENCIA SOBRE LA GESTIÓN DE LA LISTA DE ESPERA

La Administración afirma que la asignación de plazas se realiza atendiendo prioritariamente a la fecha de reconocimiento de la urgencia social y, subsidiariamente, a la antigüedad de la solicitud

Sin embargo, no se aporta información objetiva que permita verificar la aplicación efectiva de dichos criterios en el caso concreto de (la persona con discapacidad).

Por ello, resultaría de interés conocer:

- La posición actualizada que ocupa (la persona con discapacidad) en la lista de espera de carácter urgente.
- El número de plazas residenciales asignadas desde el reconocimiento de su urgencia social el 6 de junio de 2024.
- Cuántas de dichas plazas fueron adjudicadas a personas con fecha de urgencia posterior o con menor antigüedad de solicitud.
- La previsión aproximada de cobertura de las necesidades actualmente existentes.

Sin esta información resulta imposible valorar si la situación de espera responde realmente a la aplicación objetiva de los criterios indicados o si existen otros factores no explicitados por la Administración.

SÉPTIMA. PERSISTENCIA DE UNA SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN

La Administración reconoce la necesidad del recurso, reconoce la urgencia y reconoce la inexistencia de plazas disponibles.

Sin embargo, no concreta ninguna medida provisional, extraordinaria o excepcional destinada a garantizar la adecuada atención de (la persona con discapacidad) mientras persista dicha carencia de plazas.

En consecuencia, toda la carga asistencial continúa recayendo exclusivamente sobre la familia, pese a tratarse de una situación que la propia Administración considera urgente.

CONCLUSIÓN

La cuestión ya no es si (la persona con discapacidad) necesita una plaza residencial especializada, pues ello ha sido reconocido de forma reiterada por los servicios sociales, por los profesionales sanitarios que le atienden, por la propia Administración al concederle la condición de urgencia social y, finalmente, por la autoridad judicial al autorizar su internamiento en un recurso adecuado a sus necesidades.

La verdadera cuestión es cuánto tiempo puede mantenerse una situación de urgencia reconocida sin que exista una respuesta efectiva por parte de la Administración.

Después de más de tres años desde la solicitud de plaza residencial y más de dos años desde la declaración de urgencia, la familia continúa asumiendo en solitario una carga asistencial que excede claramente los recursos que puede ofrecer un entorno doméstico, sin que se haya proporcionado una solución real ni una alternativa adecuada.

Esta situación no sólo afecta a (la persona con discapacidad). La prolongación de esta situación de incertidumbre y desprotección está ocasionando importantes perjuicios físicos, psicológicos y emocionales a las personas que conviven con él, incluyendo tanto a los adultos responsables de sus cuidados como, de forma especialmente preocupante, a los menores de edad que forman parte de la unidad familiar y que se ven expuestos de manera continuada a una situación de tensión, riesgo e inestabilidad que no deberían soportar.

La familia tiene la sensación de encontrarse en una situación de abandono institucional, en la que la Administración reconoce la gravedad del caso, reconoce la urgencia de la intervención y reconoce la necesidad del recurso solicitado, pero no proporciona una respuesta efectiva que permita garantizar la protección, la seguridad y la dignidad de la persona afectada ni de quienes conviven con ella.

Por todo ello, esta parte considera que la presente situación trasciende ya una mera demora administrativa y constituye un problema de protección efectiva de una persona especialmente vulnerable cuyos derechos, bienestar e inclusión social deberían ser objeto de la máxima atención por parte de los poderes públicos.

La Administración tiene la obligación de garantizar que los derechos reconocidos a las personas en situación de gran dependencia y discapacidad no queden reducidos a un mero reconocimiento formal, sino que se traduzcan en medidas reales, eficaces y oportunas. Mientras ello no ocurra, (la persona con discapacidad) y su familia continuarán soportando en solitario las consecuencias de una situación que la propia Administración ha reconocido como urgente.

2 Conclusiones de la investigación

Inicialmente, el objeto de la presente queja lo constituía la demora en la resolución de las nuevas preferencias presentadas el 05/04/2023 en las que se solicitaba el servicio de atención residencial si bien, durante su tramitación y con la información obtenida por parte del Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, se concluye que la respuesta que se reclama en este caso es la resolución, por parte de la Dirección General de Personas con Discapacidad del servicio de atención residencial **con trámite de urgencia estimado desde hace más de 2 años, el 06/06/2024.**

En primer lugar, a juicio de esta institución, **no resultan admisibles las alternativas que la Dirección General de Personas con Discapacidad ha ofrecido a la familia:**

- La **prestación de asistente personal** referida es precisamente el recurso concedido por la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de la cual forma parte esa Dirección General, habiendo expresado la familia la dificultad de continuidad de las personas asistentes. Así, en el inicio de la queja trasladábamos a la Administración autonómica las manifestaciones del progenitor que indicaba **haber llegado a contratar hasta 5 asistentes distintos debido a la renuncia de todos ellos por la complejidad del caso y la agresividad** de la persona dependiente con discapacidad. **De hecho, si fuera este el recurso adecuado, resultaría del todo contradictorio que se mantuviera en trámite de urgencia residencial siendo que la familia dispone del asistente personal desde hace 1 año.**
- La **Prestación Vinculada al Servicio de Garantía**, por su parte, requiere que existan residencias privadas que dispongan de plazas adecuadas al perfil que presenta la persona y cuya **búsqueda** –como ha manifestado el progenitor– **ha resultado infructuosa**. Ya señalaban, de hecho, esta cuestión los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Manises en la tramitación de la queja [202500936](#), afirmando, además, que:

La Conselleria desconoce dónde puede haber plazas privadas a pesar de ser recursos acreditados por la propia Conselleria e instan a llamar a cada uno de los recursos disponibles.
- En cuanto a las **opciones de ingreso** en “Hermanas Hospitalarias de Málaga” o en la residencia “La Morenica” que la Conselleria ofreció a la familia el 20/04/2026, el progenitor ha afirmado en sus alegaciones que no solo en ninguno de los dos centros existe disponibilidad de plazas, sino que –además– en uno de ellos le han trasladado que **«la asignación efectiva de una plaza podría demorarse durante varios años»**.

Al igual que hemos manifestado en otras quejas similares, nuevamente debemos concluir que la situación reflejada en los informes recibidos pone **claramente de manifiesto la falta de recursos residenciales necesarios en la atención a las personas con discapacidad**, tal como afirmaba la misma Dirección General:

En la actualidad, los recursos residenciales públicos específicos adecuados a la discapacidad que presente (...) se encuentran con una ocupación del 100%, quedando condicionado el acceso a los mismos a la disponibilidad de plazas.

Esta situación no solo se produce en la red pública, sino que esta insuficiente cobertura se produce también en las residencias de gestión privada acreditadas dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, careciendo las personas con discapacidad y sus familias de alternativa a la adecuada atención de sus necesidades.

En segundo lugar, desconocemos el motivo por el cual la Dirección General de Personas con Discapacidad alude (en su primer informe) a la **atención primaria básica como primer nivel de acceso al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**, y su condición de referente en información, asesoramiento, prevención, diagnóstico e intervención con personas, familias o unidades de convivencia, grupos y comunidades puesto que:

- Por un lado, **el recurso que aquí se reclama forma parte de la atención secundaria, competencia de la Generalitat.**
- **El asesoramiento, diagnóstico e intervención que han realizado los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante ha concluido en una propuesta concreta** que insta a la Administración autonómica a proporcionar a la familia un recurso especializado, habiendo sido admitida la valoración de **urgencia** efectuada por estos. Sin embargo, a pesar de haber sido estimado el trámite de urgencia estimado hace casi 2 años, el 06/06/2024, la Conselleria continúa sin resolverlo.

Dada la situación y compleja problemática que vive tanto la persona con discapacidad como su familia (con «importantes perjuicios físicos, psicológicos y emocionales a las personas que conviven con él, incluyendo tanto a los adultos responsables de sus cuidados como, de forma especialmente preocupante, a los menores de edad que forman parte de la unidad familiar y que se ven expuestos de manera continuada a una situación de tensión, riesgo e inestabilidad que no deberían soportar»), **no parece aceptable que la Administración autonómica persista en plantear alternativas de carácter meramente teórico, sin una posibilidad real de materialización.**

Por último, solicitábamos el 13/05/2026 a la Dirección General de Personas con Discapacidad que nos remitiera copia de la **normativa reguladora** y de los **procedimientos** y/o circulares para la concesión de plazas, así como que nos informase de los plazos legalmente establecidos para resolver dichas plazas.

La Administración no nos ha remitido ni hecho referencia a **normativa** alguna, por lo que **debemos entender la inexistencia de esta**. En relación con el procedimiento, ha informado que en la actualidad la asignación de plazas se realiza desde cada una de las Direcciones Territoriales (desconocemos si en coordinación para ofrecer alternativas a personas de las 3 provincias o cada una exclusivamente dentro de su ámbito territorial) atendiendo a la urgencia y a la antigüedad, dado que el procedimiento regulador se encuentra en proceso de elaboración y que, además, necesitará del correspondiente aplicativo informático (el cual no indica que se haya ni tan siquiera iniciado).

De ser cierto que en estos momentos no se está aplicando procedimiento alguno (más allá de la urgencia y la antigüedad) y que no existe norma reguladora, supondría un riesgo de arbitrariedad en la asignación de plazas y una situación de incertidumbre e indefensión de las familias, tal y como manifiesta el progenitor en la queja al afirmar que:

Esta circunstancia impide a las familias conocer con precisión los criterios aplicados, dificulta cualquier posibilidad de control y genera una evidente inseguridad jurídica respecto a la gestión de los recursos residenciales públicos.

Más preocupante, si cabe, nos parece que la Administración haya afirmado que **«la resolución no está sujeta a ningún plazo legalmente establecido»**.

La actuación de las Administraciones Públicas en sus relaciones con la ciudadanía debe ajustarse estrictamente al principio de legalidad y al pleno sometimiento al ordenamiento jurídico. En este marco, la Administración no puede generar situaciones de indefensión, sino que debe garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas interesadas – en lugar de generar desamparo o incertidumbre– mediante procedimientos que respeten escrupulosamente las garantías legalmente establecidas, entre ellas a obtener una resolución motivada en un plazo razonable.

Tal y como establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

Artículo 21. Obligación de resolver.

1. La Administración está **obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos** cualquiera que sea su forma de iniciación.

(...)

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este **plazo no podrá exceder de seis meses** salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. **Cuando las normas** reguladoras de los procedimientos **no fijen el plazo** máximo, éste **será de tres meses**.

Debe, además, recordarse la obligación que el artículo 20 de la Ley 39/2015 impone a los órganos y empleados públicos responsables de la tramitación de los procedimientos de adoptar cuantas medidas sean necesarias para eliminar los obstáculos que dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de las personas interesadas, evitando cualquier anomalía en la tramitación administrativa:

Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

El asunto adquiere aún mayor gravedad si tenemos en cuenta que la persona tiene reconocida la condición de urgencia desde hace 2 años. Efectivamente, tal y como alega el promotor de la queja

«la situación de urgencia no puede convertirse en una mera calificación administrativa sin consecuencias prácticas». **La articulación de un procedimiento de urgencia queda desvirtuada cuando no se adoptan medidas ni se ofrecen respuestas con la celeridad que la situación requiere, erosionando la solidez del sistema** y generando una pérdida de confianza tanto en las familias afectadas como en los profesionales encargados de valorar dichas situaciones, ante la falta de una respuesta administrativa efectiva. Nuevamente, compartimos lo manifestado por el progenitor:

La verdadera cuestión es cuánto tiempo puede mantenerse una situación de urgencia reconocida sin que exista una respuesta efectiva por parte de la Administración

El artículo de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana (en adelante, Ley 3/2019) regula las actuaciones ante situaciones de urgencia y emergencia social:

1. A los efectos de esta ley, se considera **urgencia social aquella situación de carácter excepcional o extraordinario y puntual que requiera una actuación inmediata** por parte de los equipos profesionales de servicios sociales, **sin la cual podría producirse un agravamiento o un deterioro de la situación de vulnerabilidad** de la persona o, en su caso, la unidad de convivencia.
2. Las actuaciones ante situaciones de urgencia social **tendrán carácter prioritario por delante de cualquier otra actuación**, y cuando se requieran prestaciones o servicios, podrán prestarse sin que sean exigibles para su acceso todos o alguno de los requisitos establecidos (...)
3. **Para asegurar una respuesta rápida y eficiente, la atención a las situaciones de urgencia social estará debidamente regulada por protocolos de actuación en ambos niveles** del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales y se prestará de manera continuada, en su caso.

Es competencia de la Generalitat, atendiendo al artículo 28 de la referida ley:

- e) El **aseguramiento de la suficiencia financiera, técnica y de recursos humanos de las prestaciones garantizadas que sean objeto de su competencia, dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales**.

La atención residencial que aquí se reclama constituye un recurso de la atención secundaria, competencia de la Generalitat, cuya prestación está garantizada.

Todas las personas usuarias de los servicios sociales valencianos tienen, atendiendo al artículo 10 de la Ley 3/2019, derecho a:

- 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**.
- b) 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.

c) **Recibir una atención personalizada integral**, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.

(...)

k) **Recibir una atención de urgencia social**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.

(...)

m) **Las prestaciones y servicios incluidos en el catálogo del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (...).**

Ante lo informado por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, **es pertinente plantear: cuántas personas** se encuentran con trámite de urgencia estimado pendientes de asignación de recurso; **desde cuándo** vienen esperando; se les ha ofrecido **alternativas viables**; reciben los **necesarios apoyos** familiares para afrontar las consecuencias que esta situación genera; y, sobre todo, **cuánto tiempo más deben continuar esperando** para obtener una respuesta acorde a la situación de urgencia que sufren.

Son numerosas las quejas que esta defensoría recibe en relación con el incumplimiento de los plazos por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la resolución de expedientes que permitan a las personas el acceso a los recursos necesarios y cuyo derecho les reconoce la normativa vigente, siendo de especial gravedad, por la extrema vulnerabilidad, la situación investigada en la presente queja.

Estos incumplimientos implican una **desatención de las necesidades más fundamentales** de una **ciudadanía que acude** en su demanda precisamente **reclamando cuidado y amparo en aspectos y cuestiones vitales**. Personas sin los recursos necesarios para enfrentar las situaciones de **extrema vulnerabilidad** por las que atraviesan y **que requieren de la protección de un sistema público cuyo fundamento se encuentra, precisamente, en la atención a tales situaciones**.

Así lo recoge, efectivamente, la Ley 3/2019, determinando que sus actuaciones deben estar orientadas, entre otros, a la **protección y atención**, personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de **vulnerabilidad**, dependencia o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Constituyen principios rectores de los servicios sociales valencianos, entre otros:

Responsabilidad pública. Los poderes públicos **garantizarán** la existencia y mantenimiento de un **Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales** por medio de la **dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos**.

(...)

Promoción de la autonomía y desarrollo personal. Se facilitarán los **medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos** y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales

Por último, dado que la persona viene esperando desde hace más de dos años la concesión de una plaza residencial acorde a sus necesidades y su discapacidad, entendemos imprescindible aludir a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13/12/2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por España el

03/12/2007, que entró en vigor el 03/05/2008, y que señala el compromiso de los Estados Parte de asegurar que (artículo 19.b.):

Las personas con discapacidad tengan acceso a una **variedad de servicios de asistencia** domiciliaria, **residencial** y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta.

Tras todo lo anterior, concluimos que, mientras que el Ayuntamiento de Alicante ha realizado cuantas actuaciones estaban a su alcance –dentro de las competencias que tiene atribuidas legalmente- para atender y dar respuesta a las necesidades y situación de la persona titular de la presente queja, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se ha incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho de las personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a recibir una atención de urgencia social, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 3/2019.
- 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 y a recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios, tal y como reconoce la Ley 3/2019.
- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- Cuantos derechos tienen reconocidos por ley las personas con discapacidad.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

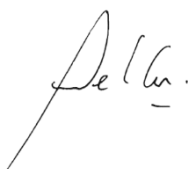
A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con la legislación vigente.

2. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las competencias legalmente atribuidas por la Ley 3/2019, asegure la existencia de los recursos residenciales necesarios para personas con discapacidad dentro del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
3. **RECOMENDAMOS** que elabore sin más demora el procedimiento de asignación de plazas residenciales para personas con discapacidad, así como el aplicativo informático necesario, para asegurar con todas las garantías el ejercicio efectivo de los derechos de las personas interesadas.
4. **RECOMENDAMOS** que atendiendo al artículo 70 de la Ley 3/2019, elabore los correspondientes protocolos de actuación que regulen una respuesta rápida y eficiente a las demandas existentes de atención residencial para personas con discapacidad en situación de urgencia social.
5. **RECOMENDAMOS** que analice los recursos residenciales disponibles para personas con discapacidad e implemente cuantas acciones sean necesarias para garantizar su adecuada atención.
6. **RECOMENDAMOS** que, en ausencia de estos, articule con el Tercer Sector la disponibilidad de plazas de tales características para ofrecer una respuesta integral a las personas y a sus familias, conforme a los principios rectores del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
7. **RECOMENDAMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde que reconoció a la persona la situación de urgencia (06/06/2024) **proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución** que le conceda el servicio de atención residencial solicitado.
8. **SUGERIMOS** que, en caso de no disponer de plazas, ofrezca a la persona una alternativa residencial real, viable y adecuada a sus circunstancias y necesidades.

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