

Las **personas mayores** también cuentan con un recuerdo especial en el relato del año vivido, cuyas preocupaciones contamos, haciéndonos eco de las mismas, a través de pequeñas pero certeras pinceladas, que dibujan los temores que asaltan a este cada vez más nutrido grupo de la población española, junto a sus ilusiones e inquietudes y, por qué no decirlo, su demanda de participar de forma activa en cuantos proyectos y programas se destinen a su ocio y bienestar.

De este modo, repasaremos la importancia de la calidad en las condiciones de los centros residenciales, la necesidad de actuaciones supervisoras del cumplimiento de aquellas, los beneficios de respetar su arraigo personal y social al reconocerles plaza residencial, su demanda de ocio y, por último, la continuidad de la investigación de un aspecto más amplio, cual es el de los recursos de las Administraciones públicas para evitar su soledad y aislamiento.

Terminaremos el subcapítulo con dos cuestiones de capital importancia en materia de políticas sociales: **la intervención de los Servicios Sociales, especialmente los comunitarios**, como valioso instrumento al servicio de personas en situación de vulnerabilidad o de necesidad y la valoración del año de vigencia de la **Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía**, que ha supuesto un incremento exponencial (hasta el triple) de las quejas que habitualmente recibíamos en esta materia.

## 1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.3.2.1 Dependencia

Hemos subrayado en todos los informes precedentes, que la situación de dependencia otorga a quien se encuentre en la misma, un derecho subjetivo, con todo lo que ello comporta.

A pesar de esta naturaleza jurídica, y de que los diferentes poderes y Administraciones con facultades en su devenir, caminan por la senda del convencimiento de que el Sistema de la Dependencia es una conquista social sin retorno, como necesidad social precisada de la respuesta y organización pública, la efectividad del derecho de las personas solicitantes aparece en muchos casos subordinada a razones de financiación y de organización.

**“La efectividad del derecho de las personas dependientes está mermada por la falta de recursos y financiación”**

Concentramos los puntos de discordia en las **vulneraciones del plazo para resolver el procedimiento administrativo**, es decir, para reconocer la situación de dependencia y para la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

Añadiremos que -obviando discrepancias difícilmente resolubles acerca del grado de dependencia resultante de la valoración técnica-, es preponderante el conflicto cuando se trata del acceso a servicios, por lo que atañe a su concreción. Nos referimos particularmente a la **ubicación del Centro residencial para las personas mayores**, a la **insuficiencia de residencias** destinadas a personas dependientes con específicos perfiles de discapacidad y, finalmente, a la poco usual **prestación económica de asistencia personal**.

#### 1.3.2.1.1 La inobservancia del deber de reconocer en plazo la prestación de dependencia

La Disposición final primera de la Ley 39/2006, expresa en su apartado segundo lo siguiente: “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”. (Debemos significar que conforme a la Disposición final cuarta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la referencia a la Ley 30/1992 citada, debe entenderse hecha en este caso a esta última).

Entre las opciones que contempla dicha Disposición y dejando al margen las controversias doctrinales sobre la correcta configuración procedimental para la tramitación del expediente de dependencia, (uno o más procedimientos, subprocedimientos o meras fases dentro de un mismo expediente), la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer sendos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres meses, con intervención exclusiva de la Administración autonómica, dedicado a la **valoración y reconocimiento de la situación de dependencia**. Y de oficio el segundo, destinado a la **propuesta de recurso por los Servicios Sociales**, para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Esta obligación legal irrefutable, de aplicación uniforme en todo el territorio nacional y desvinculada de los lances procedimentales que para sí acuerde cada comunidad, se ha consolidado como el caballo de batalla del Sistema de la Dependencia, a fuerza de convertir en costumbre lo que debería ser excepción.

En este sentido, más que el volumen de quejas que recibimos, lo relevante es la prolongación del problema en el tiempo y las numerosas actuaciones que dedicamos a defender y a hacer valer ante la Administración el legítimo derecho de las personas afectadas.

**Las significativas demoras de los expedientes que conocemos, suponen una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable**, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso.

Respecto del reconocimiento de la situación de dependencia, ya inicial o por revisión de grado, en 2018 hemos recibido quejas en las que se manifiesta que las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o insuficiencia de personal técnico que las practique. Si bien en anualidades anteriores se aducían razones de acumulación de expedientes provenientes de “ralentizaciones” precedentes, en el pasado ejercicio la nota adicional ha venido de la información suministrada por las mismas personas reclamantes, que refieren que en determinadas zonas las valoraciones están paralizadas o muy retrasadas **por falta absoluta de personal de valoración o por la asignación insuficiente de un único profesional**. Algunas de estas quejas se encuentran aún en trámite (queja 18/5747, queja 18/4534), mientras que en otras, a pesar de la deficiencia, la pretensión ha podido ser resuelta favorablemente (queja 18/5618).

En la fase de PIA, es decir, en la que tiene por finalidad reconocer un recurso y dar efectividad al derecho de la persona en situación de dependencia, se aprecia asimismo la continuidad en la dinámica de significativa extemporaneidad en la resolución de los expedientes, especialmente acusada cuando el recurso propuesto es el servicio de atención residencial.

Debemos llamar la atención, en este sentido, a la enorme dilación que en muchas ocasiones conlleva **la revisión del PIA (hasta dos y tres años), cuando tiene su causa en el cambio de comunidad autónoma de residencia**, es decir, por trasladar su domicilio a Andalucía la persona dependiente (**queja 18/5404**).

Insistimos frecuentemente en puntualizar que no pretende esta Institución denostar con enfoques faltos de rigor la gestión ni los logros de un Sistema, cuya misma supervivencia a la inestabilidad de los años críticos precedentes nos genera satisfacción.

Sabemos que son muchos los servidores públicos, autonómicos y locales, que dedican tiempo y voluntad a este cometido voluminoso. Pero en la visión de la realidad que nos toca observar, hemos de señalar que no son suficientes los medios puestos al servicio de la causa, ni los personales ni los materiales, y, en el desempeño de la

función de defensa de derechos que nos compete, debemos insistir en que el derecho subjetivo que legítimamente ostentan las personas en situación de dependencia, no ha de quedar condicionado y postergado por **cuestiones de dotación presupuestaria y de insuficiencia de recursos personales**.

### 1.3.2.1.2 La proximidad del centro residencial en las plazas reconocidas a las personas mayores en situación de dependencia

Hablar de dependencia, inevitablemente, es traer a colación una situación en la que se encuentran muchas personas de las que hoy en día hemos convenido en llamar “mayores”.

Todos los inconvenientes del Sistema de la Dependencia se magnifican cuando de mayores se trata, ya que, por razones cronológicas, el tiempo deja de ser un elemento a su favor, no obstante el incremento actual de la esperanza de vida.

Dentro de la regulación legal del Catálogo de servicios dedicados a la Dependencia, presentan una incidencia acusada para esta franja de la población los residenciales y, con mayor precisión, no solo la necesidad, en muchas ocasiones perentoria, de acceder a un recurso de tal tipo, sino también la importancia de hacerlo en un centro que, por su ubicación geográfica, no provoque el desarraigo de la persona mayor dependiente, cercenando sus lazos familiares y sociales.

Este problema, que debe enfocarse con la debida sensibilidad y empatía, ha sido ya traído a colación en anteriores Informes Anuales y de forma más pormenorizada en el del año 2017, a cuyo planteamiento remitimos en aras de la brevedad, a través de la consulta al siguiente enlace: **“Las controversias sobre el recurso residencial y sobre la prestación vinculada al servicio de atención residencial como alternativa (Informe Anual 2017)”**.

A lo largo de 2018, tras la información de la Administración y el sentir común de las personas afectadas, que hemos seguido recabando en las diferentes quejas individuales recibidas sobre el particular, nos han surgido dudas y planteamientos sobre la **homogeneidad o disparidad territorial en la gestión de las plazas**, sobre la forma en que los nuevos ingresos se concilian con otras formas de acceso a los centros residenciales y sobre los fundamentos para el reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Por esta razón, hemos reflexionado sobre la conveniencia de tomar la iniciativa, con la finalidad de evaluar **los mecanismos organizativos en la asignación de plazas residenciales a personas mayores en situación de dependencia y determinar si su distribución se gestiona conforme a criterios uniformes y de equidad** que, sin dejar de respetar la legalidad, permiten tomar en consideración las circunstancias y voluntad de aquellas y, en su caso, de sus familiares.

### 1.3.2.1.3 Escasez de servicios, especialmente residenciales, para discapacitados con perfiles específicos en situación de dependencia

**“Más plazas de residencia para las personas dependientes y cerca de sus familiares”**

Desde el año 2016 venía esta Defensoría investigando las dificultades de aprobación del PIA correspondiente a personas en situación de dependencia con un determinado perfil de discapacidad, en la medida en que, de las quejas que nos dirigían las personas afectadas, se desprendía que era insuficiente la oferta de servicios a su disposición y, en especial, de plazas residenciales acomodadas a los diferentes perfiles.

Este cometido lo abordamos a través de la queja 16/6941, incoada de oficio, que ha culminado en el año 2018 mediante **Resolución** dirigida a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en cuya virtud se insta a la misma a examinar las necesidades reales del colectivo de personas con discapacidad con dependencia reconocida, en sus diversos perfiles, promoviendo las actuaciones que permitan completar