

"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	2003111	
Fecha de inicio	16/10/2020	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Promovida por	(...)	Hble. Sra. Consellera
Materia	Atención a la dependencia	C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9 d'Octubre - Torre 3
Asunto	SAD. Incidencias pago	València - 46018 (Valencia)
Trámite	Petición de informe. Resolución.	

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 16/10/2020 registramos un escrito presentado por D. (...) en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 12/02/2018 mostrando su preferencia por una prestación vinculada al SAD. Tras serle reconocido un grado 2 de dependencia el 16/05/2019, la resolución PIA se aprobó el 04/11/2019, concediéndole una prestación económica vinculada al SAD por 31 horas y con un importe de 389 euros/mes. Dicha prestación se contrató y se inició el 03/02/2020.

Sin embargo, en el momento de presentar esta queja, todavía no había percibido prestación alguna que le ayudase a sufragar los costes del SAD contratado desde hacía más de 8 meses.

Además, también el 04/11/2019 se inició, de oficio, el procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del SAD, en el caso de justificar haber recibido cuidados en el ámbito familiar. Según el interesado, se aportó la documentación requerida (declaraciones responsables), pero todavía no se había resuelto este procedimiento iniciado hacía ya más de 11 meses.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 20/10/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fecha 16/11/2020 requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe.

El 02/12/2020 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2019, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 389 euros y fecha de efectos desde el día 3 de febrero de 2020, día en que el interesado ha acreditado que empezó a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio.

No obstante, cabe indicar que la documentación acreditativa de la recepción del servicio consta como aportada al expediente del interesado con fecha 29 de septiembre de 2020. Tras recibir esta documentación se realizan diferentes gestiones contables y administrativas tendentes a materializar el pago. En este sentido se informa que actualmente el Servicio competente está realizando dichas gestiones, por lo que el abono de la prestación reconocida y los atrasos que correspondan se realizará a la mayor brevedad posible.

Por otro lado, tal y como nos indica en su escrito, con fecha 4 de noviembre de 2019 se inició de oficio el procedimiento para reconocer en favor de D. (...) los derechos económicos derivados de la atención que había recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del servicio de ayuda a domicilio y, a este efecto, se le requirió la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período pero, a fecha de elaboración de este informe, la misma no consta como aportada al expediente. No obstante, si la persona que interpone esta queja conserva algún documento acreditativo de su presentación puede aportarlo –a fin de que pueda ser tenido en cuenta a los efectos oportunos– en cualquiera de los registros previstos en el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; dirigiendo esa documentación a la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En fecha 07/12/2020 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, que en sus alegaciones nos acreditó el envío a la Conselleria de la documentación que esta afirmaba no haber recibido.

Por tanto, el 15/12/2020 solicitamos una ampliación del informe atendiendo a la información facilitada por el interesado. Tras requerir dicho nuevo informe el 15/01/2021 y el 17/02/2021, finalmente, el 04/03/2021 recibimos el informe de la Conselleria con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 4 de noviembre de 2019, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 389 euros y fecha de efectos desde el día 3 de febrero de 2020, día en que el interesado ha acreditado que empezó a recibir el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Asimismo, se informa que en las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 21 de diciembre de 2020, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 389 euros, sin que tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución en el pago.

Tras la recepción de su escrito de ampliación de informe, hemos revisado nuevamente el expediente y se ha localizado la documentación aportada por el interesado, con fecha 4 de marzo de 2020, en el procedimiento iniciado de oficio para reconocer los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio. Dicha documentación se encuentra en el departamento correspondiente que procederá a emitir resolución según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En el momento de emitir esta resolución queda pues constancia de que, en el transcurso de esta queja, se resolvió el abono de las cantidades debidas por la prestación del SAD y se había regularizado el pago mensualmente, habiendo transcurrido más de 20 meses desde la solicitud hasta la aprobación del PIA, y más de 10 meses desde que se contrató el SAD hasta que se iniciaron los pagos.

Sin embargo, queda pendiente el abono de la retroactividad de derechos cuyo procedimiento se inició junto con la aprobación del PIA, el 04/11/2019, y ya han transcurrido 17 meses sin que se resuelva.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2.1 Contenido del PIA

Los apartados 2 y 3 del art. 16 del Decreto 62/2017, en vigor en el momento de aprobarse el PIA, regulan el contenido que ha de tener el PIA:

Artículo 16. Contenido del PIA

El PIA tendrá el siguiente contenido:

(...)

2. Servicio o servicios reconocidos, con la indicación de las condiciones específicas de la prestación de estos, así como de la aportación económica en aquellos supuestos establecidos en el artículo 25 del presente decreto. En su caso, cuando el derecho al servicio se hubiera generado antes de la resolución se establecerá la compensación retroactiva del mismo en función de las circunstancias del caso.

3. Prestación o prestaciones, con la indicación de las condiciones específicas de las mismas, así como sus posibles efectos retroactivos.

En su respuesta, la Conselleria nos informa de que se ha resuelto el programa individual de atención de la persona dependiente. Sin embargo, con relación a los efectos retroactivos de la prestación o servicios reconocidos generados por la demora en la resolución del PIA, la Conselleria se limita a informar de la notificación del inicio de oficio de un procedimiento que supone una nueva demora en el reconocimiento de los derechos de la persona dependiente.

A lo largo de la tramitación de este expediente la administración debería haber recabado los datos y la documentación necesarios no solo para fijar el correspondiente PIA, sino también para fijar los efectos económicos de la preceptiva retroactividad, derivados de la atención que ha recibido la persona dependiente desde que se generaron los efectos económicos tras la solicitud del reconocimiento de la dependencia hasta la aprobación de la resolución del PIA.

Por lo tanto, resulta innecesario un nuevo procedimiento que solo contribuye a demorar la efectividad de los derechos de las personas dependientes. Pero, además, esta forma de proceder contraviene el citado artículo 16.3 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, al ignorar la obligación de recoger en la resolución del PIA los posibles efectos retroactivos.

3 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja y se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **RECOMENDAMOS** que en todos los casos, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, reconozca en las resoluciones del programa individual de atención de las personas dependientes el derecho a la percepción de los efectos retroactivos que les correspondan, atendiendo a los cuidados y atenciones recibidas previamente a la resolución del PIA y fijando la cantidad a percibir en un único pago, tras calcular las prestaciones y/o servicios que les hubieran correspondido en un procedimiento sin demoras.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas.
8. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
9. **SUGERIMOS** que, en este caso, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell y tras más de 37 meses de tramitación del expediente de dependencia, proceda a dictar de manera urgente la resolución que reconozca a la persona dependiente los efectos económicos derivados de la retroactividad de los derechos reconocidos en el PIA.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana