

"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

**Queixa** 2101070

**Data d'inici** 31/03/2021

**Promoguda per** (...)

**Matèria** Atenció a la dependència

**Assumpte** Demora tramitació

**Tràmit** Resolució

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9  
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (València)

Hble. Sra. Consellera,

D'acord amb el que estableix el títol III de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, aplicable a la tramitació d'aquesta queixa, formulem la resolució següent.

## 1 Relat de tramitació de la queixa i antecedents

Amb data 30/03/2020 vam rebre un escrit de queixa del Sr. (...), en què exposava, substancialment, que va sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència de la seua mare, la Sra. (...), amb DNI (...), l'1/10/2019 i li va ser reconegut un grau 3 per resolució de data 24/03/2020.

No obstant això, en data d'avui encara no li ha sigut notificada resolució aprovatòria del seu programa individual d'atenció.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'aquesta institució, va ser admesa a tràmit i, a fi de contrastar l'escrit de queixa, sol·licitarem un informe a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb data 31/03/2020.

En la petició d'informació formulada sol·licitarem que, en particular, se'ns informara sobre la data en la qual, previsiblement, es notificaria a la interessada la resolució aprovatòria del seu programa individual d'atenció, com també informació sobre les causes que han impedit el compliment dels terminis establits en el Decret 62/2017, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

Davant de la falta de resposta, va caldre requerir la informació sol·licitada novament amb data 23/04/2021. El 6/05/2021 registrarem d'entrada en la institució l'informe de l'Administració, el qual tenia el contingut següent:

Segons consta en l'expedient a nom de la Sra. (...), amb data 7 d'abril de 2021, s'ha resolt el seu Programa Individual d'Atenció en el qual se li reconeix el dret al Servei d'Atenció Residencial en el Centre denominat «(...)», establint-se que la persona interessada haurà d'abonar mensualment l'import de 456,68 euros en concepte de taxa per la prestació del servei, sense perjudici de l'actualització anual que corresponga per a exercicis posteriors.

Juntament amb aquesta resolució s'ha notificat l'INICI D'OFICI del procediment per a reconèixer en favor de la Sra. (...) els drets econòmics derivats de l'atenció que ha rebut des de la data d'efectes econòmics de la seua sol·licitud fins que s'ha pogut atendre la demanda del servei que constava en la seua petició d'atenció i, a aquest efecte, se li requereix la documentació necessària per a provar l'atenció rebuda durant aquest període.

Donàrem trasllat del referit informe a la interessada amb data 7/05/2021, qui no ha efectuat al·legacions.

No ens consta que, en el moment d'emetre la present resolució, li hagen sigut reconeguts a la interessada els drets econòmics que, amb caràcter d'endarreriments, li pogueren correspondre.

## 2 Fonamentació legal

Arribats a aquest punt, i després de l'estudi de la informació que consta en l'expedient, passem a resoldre la present queixa.

Com que l'actuació descrita de l'Administració podria no ser prou respectuosa amb els drets de la persona afectada, li demanem que considere els arguments que, com a fonament de les recomanacions amb les quals concloem, li exposem a continuació.

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en la seua exposició de motius assenyala que «l'atenció a aquest col·lectiu de població en situació de dependència és un repte ineludible per als poders públics, que requereix una resposta ferma, sostinguda i adaptada a l'actual model de la nostra societat».

D'acord amb l'article 13 de la Llei 39/2006, aquesta atenció haurà d'orientar-se a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal de les persones en situació de dependència. Per aquest motiu el temps que l'Administració ha d'emprar per a determinar les mesures necessàries a fi d'atendre les necessitats d'aquestes persones ha de ser l'indispensable i necessari.

Pel que fa al contingut del programa individual d'atenció, cal atènyer-se al que s'estableix en l'article 16 del Decret 62/2017 que expressament disposa que establirà els efectes retroactius de les prestacions.

I, quant a l'obligació de resoldre i el termini màxim per a fer-ho, ha de tenir-se en compte també l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## 3 Consideracions a l'Administració

L'objecte del present expedient inicialment estava constituït per la demora de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a donar resposta a la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència de la interessada, formulada amb data 1/10/2019, a fi que li foren reconeguts els serveis i/o prestacions als quals tinguera dret segons la Llei 39/2006.

Durant el curs de la tramitació de la queixa, tal com s'ha exposat en el relat dels fets, aqueixa Administració emet i notifica a la interessada la resolució aprovatòria del seu programa individual d'atenció. Concretament, amb data 7/04/2021.

D'aquesta manera, la Conselleria tarda 18 mesos a resoldre un procediment per al qual la normativa que el regula estableix que ha d'estar resolt en un termini màxim de 6 mesos, fet que va originar la queixa en aquesta institució.

La resolució PIA reconeix el dret al servei d'atenció residencial, però, no obstant això, en contra del mandat legal de l'article 16 del Decret 62/2017, no reconeix cap compensació retroactiva i la Conselleria inicia un procediment, d'ofici, per al reconeixement dels drets econòmics derivats de l'atenció que la interessada havia rebut des de la data d'efectes econòmics de la seua sol·licitud i, a aquest efecte, se li va requerir la documentació necessària per a provar l'atenció rebuda durant aquest període. Desconeixem si aquesta documentació ja ha sigut presentada per la interessada, atés que no ha efectuat al·legacions i tampoc hi hem pogut comunicar-nos telefònicament.

No obstant això, en primer lloc hem de recordar a la Conselleria que la resolució aprovatòria del programa individual d'atenció havia d'haver fet referència als efectes retroactius segons l'article 16 del Decret 62/2017 (en vigor en el moment d'aprovar-se el PIA) i que l'inici d'un procediment d'ofici, com ha fet en aquest cas, per a reconèixer aquests drets econòmics contravé i ignora aquesta obligació i, per descomptat, no simplifica els tràmits per a acabar amb l'incompliment sistemàtic de terminis en què incorre aqueixa Conselleria en matèria de dependència, com també va en contra del principi d'eficàcia segons el qual ha d'actuar l'Administració d'acord amb l'article 103 de la Constitució Espanyola.

Una vegada iniciat, entenem que, en tot cas, segons l'article 21.3 de la Llei 39/2015, hauria de ser resolt en un termini màxim de 3 mesos des de la data de l'acord d'iniciació. No obstant això, tot i ser coneixedors que l'expedient es troba dins d'aquest termini, tenint en compte que s'inicià el 7/04/2021, aquesta institució suggereix la seua resolució de manera urgent ja que, d'una banda, s'ha iniciat apartant-se del que es disposa en el procediment establert per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, i d'una altra banda, perquè la demora és inadmissible. Vegeu que aqueixa Administració resoldrà sobre cures rebudes des de l'abril de 2020 fins al moment en què va ser possible atendre el servei que va sol·licitar, per una persona a qui es va reconèixer un grau 3 que la mateixa llei defineix com

quan la persona necessita ajuda per a realitzar distintes activitats bàsiques de la vida diària diverses vegades al dia i, per la seua pèrdua total d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessita el suport indispensable i continu d'una altra persona o té necessitats de suport generalitzat per a la seua autonomia personal.

Davant de tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 29.1 i 29.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem el següent **SUGGERIMENT a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives:**

- 1. LI RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre dins de termini, atés que el no compliment d'aquesta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si és possible, el sofriment suportat per les persones dependents i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques, i incrementa els costos econòmics públics en haver d'assumir interessos i costos per la demora en la tramitació dels procediments.
- 2. LI SUGGERIM** que, de manera urgent, resolga el procediment iniciat d'ofici per a reconèixer a la persona dependent els drets econòmics que, amb caràcter d'endarreriments, li pogueren correspondre.

Núm. de reg. 07/06/2021-18252  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 07/06/2021 a las 14:35:49

---

Li agraïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en el qual ens manifeste si acceptació les consideracions que li realitzem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-les.

Aquesta resolució es publicarà en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Atentament,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana