

"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** 2100202

**Fecha de inicio** 22/01/2021

**Promovida por** (...)

**Materia** Atención a la dependencia

**Asunto** Dependencia. Demora resolución PIA.

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

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

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sra. Consellera:

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

## 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 22/01/2021 registramos un escrito presentado por(...) (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos.

Sustancialmente manifiesta que en fecha 30/12/2016, según consta en el sello de Registro General de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, tuvo entrada la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, sin que hasta la fecha, transcurridos ya más de 4 años de tramitación, haya sido resuelto el expediente.

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 el art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, aplicable a la tramitación de este expediente, el 29/01/2021 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Picanya que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 03/03/2021 registramos el informe del Ayuntamiento, tras haberlo requerido el 22/02/2021, con el siguiente contenido:

Cronología del expediente:

- Solicitud inicial para el reconocimiento del grado de dependencia con fecha 20/03/2009, con resolución de grado 0, el 12/05/2010.
- Nueva solicitud de revisión de grado de dependencia con fecha 30/12/2016.
- Requerimiento de documentación (Domiciliación bancaria y preferencia del solicitante) y bloqueo del expediente por parte de CIPI 24/11/2017.
- Subsanción del requerimiento con fecha 22/12/2017.
- El 05/09/2019 se cierre incidencia por admisión de la revisión por parte de los servicios sociales de Picanya tras Desbloqueo por CIPI.

- Con fecha 28/01/2020 se realiza valoración en domicilio por parte de los servicios sociales de Picanya, esta se remite a CIPI el 03/02/2020.
- Se emite resolución de grado 1 el 05/02/2020.
- Solicitud de informe técnico por Conselleria el 26/08/2020. Dicho informe técnico municipal se realiza y envía el 01/09/2020.
- Con fecha 01/10/2020 se recibe solicitud de ampliación de preferencias compatible. Se grava en ADA por parte de los servicios sociales de Picanya el 08/10/2020.
- Desde CIPI se emite resolución PIA para la prestación de cuidados en el entorno familiar con fecha 04/12/2020, no aparece en ADA registrada la fecha de acuse de recibo.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fechas 22/02/2021 y 16/03/2021, requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe. El 24/03/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 4 de diciembre de 2020, se ha resuelto su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales con una cuantía mensual de 153 euros y fecha de efectos desde el día 1 de julio de 2017.

Confío que esta respuesta sirva para resolver sus dudas. No obstante, los órganos de esta Conselleria están disponibles para informar de las posibles cuestiones que no se hayan aclarado sobre este tema u otros de la dependencia

Del contenido de ambos informes le dimos traslado a la promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, comunicándonos telefónicamente que solicitaron, en fecha 01/10/2020, una ampliación de preferencias compatibles con la concedida, pero que no sabían nada al respecto.

A la vista de lo informado por la promotora de la queja, en fecha 14/04/2021, solicitamos una ampliación del informe inicialmente facilitado, interesándonos por la mencionada solicitud de ampliación, especialmente si se había resuelto la misma o cual era la fecha en la que previsiblemente se resolvería.

El 13/05/2021 registramos el informe solicitado, tras haberlo requerido el 11/05/2021, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 1 de octubre de 2020, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día complementaria a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que ya le ha sido reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando en todo caso el reconocimiento de todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa vigente.

Confío que esta respuesta sirva para resolver sus dudas. No obstante, los órganos de esta Conselleria están disponibles para informar de las posibles cuestiones que no se hayan aclarado sobre este tema u otros de la dependencia.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

## 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.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de revisión del PIA el procedimiento estaba regulado por el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, que entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación a este asunto, destacamos el siguiente apartado:

- El plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo (art. 18.4)

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

- La obligación de resolver en un plazo máximo 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, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21)
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24)
- Se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23)

La Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, que entró en vigor en noviembre de 2016, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

## 3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver la revisión del PIA.

- No se ha emitido de oficio, en el plazo de 15 días desde que expiró el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo.

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, aplicable a la tramitación de la presente queja, 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. **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.
4. **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.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **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.
7. **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.
8. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
9. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 02/04/2021 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del nuevo programa individual de atención.

Núm. de reg. 10/06/2021-18738  
CSV \*\*\*\*\*(...)  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 10/06/2021 a las 12:05:36

---

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 insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana