SÍNDIC DE GREUGES COMUNITAT VALENCIANA

"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	**2103265**
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención a la dependencia. Demora revisión PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó, con fecha 14/10/2021, escrito de queja en el que, sustancialmente, manifestaba que, con fecha 11/09/2019, había solicitado la revisión del grado de dependencia y cambio de recurso para su madre y aunque, con fecha 25/08/2020, se emitió resolución que modificaba el Grado 1 que tenía reconocido por Resolución de 27/09/2018, reconociéndole un Grado 3, en el momento de dirigir su queja a esta institución no se le había concedido el nuevo recurso solicitado (servicio de atención residencial).

Entendiendo que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos por ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 28/10/2021, se dictó Resolución de Inicio de Investigación y se admitió la queja a trámite.

Para contrastar lo expuesto por la promotora de la queja, con la misma fecha, nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas solicitando información sobre los hechos que motivaron la apertura de este procedimiento y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

- Estado actual de la solicitud.
- Fecha en la que, previsiblemente, se resolverá y causas que han impedido que se haya resuelto en el plazo de 6 meses establecido en el artículo 18.4 del Decreto 62/2017.

Con fecha 23/11/2021, dentro del plazo de un mes otorgado a tal efecto por el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, registramos de entrada el informe de la administración, con el siguiente contenido:

> Que según consta en el expediente a nombre de (…), con fecha 11 de septiembre de 2019, presentó una solicitud instando al reconocimiento de un Servicio de Atención Residencial en lugar de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.
>
> Constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Atención Residencial, le informamos que por parte de la unidad administrativa competente se está analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto exista una plaza disponible que se ajuste a la misma se pondrá en su conocimiento, a fin de asignarle dicha plaza en su Programa Individual de Atención.

> No obstante, el artículo 34 del 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, recoge que en el supuesto que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Residencial. El importe de la citada prestación, garantiza el acceso a un re□curso de atención residencial en igualdad de condiciones económicas que los beneficiarios de una plaza pública o sostenida con fondos públicos, quedando garantizado al usuario para sus gastos personales las posibles pagas extraordinarias y el correspondiente "dinero de bolsillo" (220 euros mensuales)

El mismo día de su recepción dimos traslado del informe a la interesada, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 24/11/2021, en el que manifestó expresamente que no había recibido contestación, ni le había sido ofertada la prestación a la que se refiere la administración en su contestación (Prestación Vinculada de Garantía).

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

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

En la Comunitat Valenciana el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas está regulado por el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, que entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y por lo que al expediente de dependencia objeto de esta queja se refiere, el artículo 12 establece que el grado de dependencia podrá ser objeto de revisión, a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho.

Respecto del plazo para resolver, el artículo 14 establece que la persona titular de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia, dentro del plazo máximo previsto en el artículo 11, apartado 5 del presente decreto, dictará y notificará resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia. Referencia que entendemos hecha al 11.4 (puesto que el número 5 no existe) y que establece el plazo de 3 meses.

El artículo 18 establece que el PIA podrá ser objeto de revisión de oficio cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos y en el 18.4 establece que el plazo de resolución será de 6 meses como máximo.

Respecto de la Prestación Vinculada de Garantía, el artículo 34 establece que en el supuesto de que no se disponga de plaza pública residencial adecuada al grado de dependencia en un radio de 20 km respecto al domicilio de la persona en situación de dependencia, se ofertará a la persona usuaria, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio residencial.

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

De todo lo actuado se concluye que la administración precisó, prácticamente 12 meses para dictar resolución de nuevo grado y, transcurridos 28 meses desde que se solicitara la revisión de grado de la persona dependiente y habiendo mostrado su preferencia por el Servicio de Atención Residencial, no se le ha ofrecido la Prestación Vinculada de Garantía, ni se ha resuelto el Programa Individual de Atención.

Los plazos establecidos son obligatorios y la administración los ha incumplido. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Pero, además, en supuestos como el presente, la administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

Resulta incomprensible que, habiéndole sido reconocida a la madre de la promotora de la queja una situación de dependencia en Grado 3, se paralice el expediente por la inexistencia de una plaza pública adecuada, sin que se haya ofertado a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía. La propia administración nos recuerda en su informe que esta prestación está regulada como medida sustitutiva ante la falta de plazas públicas disponibles. Es, por lo tanto, una alternativa que mejoraría los plazos de la acción protectora de la administración. Sin embargo, esta oferta no se ha llevado a cabo según manifiesta la propia interesada.

Tampoco del informe de la administración se deduce que se haya hecho, pues, como decimos, se limita a recordarnos lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto 62/2017. De haberse hecho, entendemos que, en su caso, se habría hecho constar la renuncia de la interesada.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1. **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.

Así mismo, estimamos que podrían ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas las tres siguientes recomendaciones, relativas al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

2. **RECOMENDAMOS** que en la respuesta a cada persona dependiente indique la lista de espera en el centro o centros por los que ha mostrado su preferencia, el puesto que ocupa su solicitud y un cálculo aproximado del tiempo que ha de transcurrir hasta poder ocupar una plaza. Además, con este ejercicio lógico de trasparencia, la persona dependiente podría, libremente y con información, decidir esperar a ingresar en ese centro u optar por otro. Paralizar la aprobación del nuevo programa individual de atención porque en el centro o centros a los que se ha referido la persona dependiente no disponen de plaza pública libre es mermar de eficiencia la gestión, o lo que los tribunales han calificado como la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación. La administración ha de facilitar toda la información que permita a la persona interesada elegir un centro idóneo dentro de los recursos de los que dispone en cada momento la Conselleria y no derivar a aquella a una tarea investigadora que no le corresponde. Si la Conselleria le facilita la información requerida, la persona interesada podrá optar con mayor rapidez y la resolución del expediente no prolongaría su demora.

3. **RECOMENDAMOS** que, en un ejercicio de buena práctica administrativa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas adjunte el listado de los centros con plazas disponibles a una distancia prudente de su domicilio, como unos 20 km. La persona interesada puede conocer, y no siempre, los de su localidad o los más próximos, pero no puede alcanzar a conocer otros y menos saber si tienen o no plazas disponibles.

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 y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes.

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 oferte a la persona dependiente la posibilidad de percibir una Prestación Económica Vinculada de Garantía, explicando adecuada y suficientemente este recurso y el cálculo del importe de la citada prestación.

10. **SUGERIMOS** que, tras más de 28 meses desde que se iniciara el procedimiento de revisión de la situación de dependencia, proceda, de forma 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.

11. **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.

12. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

13. **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana