"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	**2103420**
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Demora resolución PIA
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 26/10/2021 registramos un escrito presentado por la promotora de esta queja, con domicilio en Gandia, en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos y consideraciones, en referencia al expediente de dependencia de su marido:

- El 24-09-2018 presentó solicitud de ayuda a la dependencia y siguiendo las indicaciones de la trabajadora social, solicitó como preferencias de recursos en el PIA la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y el Servicio de Atención Diurna (centro de día).

- El 13-01-2020 Cuando la trabajadora social fue a valorar al marido de la promotora de la queja cambió el recurso inicial de Servicio de Atención Diurna por el de Prestación Económica vinculada al Servicio de Atención Diurna.

- En fecha 27/01/2020 le concedieron a la persona dependiente un Grado 3.

- En fecha 09/06/2020 recibió resolución PIA en el que le concedían a la persona dependiente una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, sin mencionar nada respecto a la preferencia de centro de día.

- En fecha 29/10/2020 recibieron la transferencia de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar junto con los atrasos, y continuaban sin saber nada respecto al centro de día, teniendo que abonar las facturas mensuales.

- Al necesitar cada vez más cuidados la persona dependiente, la promotora de la queja presentó una solicitud, en fecha 24/03/2021, del recurso de prestación económica para asistencia personal, con dos proyectos de vida.

- En fecha 24/03/2021 presentó una reclamación de las 4 facturas que abonó en el centro de día Los Brezos, por un importe de 2.318,40€.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos en favor de las personas dependientes, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, admitiendo a trámite esta queja de conformidad con lo determinado en el artículo 30 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, y de acuerdo con el artículo 31 de la citada ley, el 28/10/2021 solicitamos de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiera informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, a cuyo efecto dispondrían de un plazo de un mes.

El 01/12/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

> Que según consta en el expediente a nombre de (…), con fecha 24 de marzo de 2021, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica de Asistencia Personal en lugar de la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que le fue reconocida en resolución de 8 de mayo de 2020 pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.
>
> En este sentido se comunica que, con fecha 21 de septiembre de 2021, se ha requerido al interesado la siguiente documentación relativa a su solicitud:
>
> • “Petición Nuevas Preferencias
>
> Observaciones:
>
> PETICIÓN DE NUEVAS PREFERENCIAS. Deberá aportar este anexo, debidamente cumplimentado, presentando además de dicho Anexo la documentación necesaria en función del servicio o prestación económica que solicita y que está recogida en el Anexo I. Para ello deberá acudir a los Servicios Sociales de Atención Primaria.
>
> En estos momentos, de acuerdo con la información obrante en su expediente de dependencia, no se considera adecuada la prestación solicitada de asistente personal por la finalidad de esta prestación. La figura del Asistente Personal tiene como finalidad la promoción de la autonomía delas personas en situación de dependencia con el objetivo de que puedan realizar actividades y acciones que determinan conseguir una vida independiente: estudios, empleo o actividad vital de participación en entidades u organizaciones”.
>
> Por otra parte, se informa que consta en el expediente, la documentación presentada con fecha 24 de marzo de 2021 para reclamar una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin al procedimiento.
>
> Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir esta resolución dentro del primer semestre del año 2022, siempre y cuando el expediente esté completo. 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 y así agilizar al máximo este trámite

Del contenido del informe le dimos traslado a la promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial e queja y comunicándonos que no le habían requerido documentación alguna.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

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 reconocimiento de su situación de dependencia (24/09/2018), dicho 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 los siguientes apartados:

- Fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado (art. 11.4)
- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, el plazo máximo para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5)
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2)

Por su parte, 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) de forma motivada y notificándolo a las personas interesadas.

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente.

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 (3 meses) para resolver el grado de dependencia, pues se tardaron 16 meses.
- No se emitió 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 positivo respecto al reconocimiento de grado de dependencia.
- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver los siguientes PIA:

- Por un lado, en la resolución de 08/05/2020 únicamente resuelve la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero no la prestación vinculada al servicio de centro de día.

- En la solicitud de 24/03/2021 se solicitaba un cambio de PIA instando el reconocimiento de una prestación económica de asistencia personal, que no se ha resuelto.

- 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.

La Conselleria ha establecido un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, la Conselleria combina el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) con un procedimiento centralizado a nivel autonómico al asignar la competencia de emitir resoluciones de grado de dependencia y del programa individual de atención, a la Dirección General competente en la materia.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, 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.

2. **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.

3. **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.

4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

5. **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.

6. **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.

7. **SUGERIMOS** que, tras haber incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución de los correspondientes programas individuales 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.

8. **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 las prestaciones que correspondiesen a la

persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 24/03/2019 para la prestación vinculada al servicio de centro de día y desde el 24/09/2021 para la prestación económica de asistencia personal (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

9. **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.

Y finalmente, **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