

"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	2200408
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención a la dependencia. Demora nuevas preferencias.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó, con fecha 3/02/22, escrito de queja en el que, sustancialmente, manifestaba que el 15/06/2021 había presentado instancia para solicitar nuevas preferencias de prestaciones (Prestación Económica vinculada al Servicio de Centro de Día) y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido respuesta expresa.

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 15/2/2022, se dictó Resolución de Inicio de Investigación y se admitió la queja a trámite.

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 el estado del expediente y la fecha en la que, previsiblemente, se notificaría al interesado la nueva Resolución del Programa Individual de Atención.

Con fecha 3/03/2022, 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 13 de julio de 2021, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día complementaria a la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio que ya tiene reconocida mediante resolución de 21 de mayo de 2021 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 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.

El mismo día de su recepción se dio traslado del informe al promotor de la queja, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya emitido la Resolución que debe poner fin a este procedimiento.

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 fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, 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:

- El PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho, siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida (artículo 18.1).
- 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 (artículo 18.4).
- La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (artículo 18.5).
- Por lo que se refiere al contenido del PIA, el artículo 16 establece que contendrá el 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.
- Por lo que se refiere al régimen de compatibilidades de los servicios y prestaciones económicas, se establece, en el artículo 41.7, la compatibilidad de la prestación económica vinculada a Servicios de Atención Diurna (prestación solicitada por el promotor) con el Servicio de Ayuda a Domicilio o su prestación vinculada (prestación que tiene otorgada desde el 21/05/2021), en el caso de personas en situación de dependencia en Grado III y Grado II.

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 el interesado lleva esperando 8 meses que se atienda su solicitud de ampliación del Programa Individual de Atención. Un procedimiento que, con arreglo a la normativa que lo regula, debe resolverse en un plazo máximo de 6 meses y del que la Conselleria lo único que nos ha manifestado (en relación con la previsión temporal de resolución) es que se resuelven por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Respecto a esto, esta institución, debe, en primer lugar, recordar a esa administración que 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.

Pero es que, además, por Ley (como ha quedado expuesto en la fundamentación jurídica) no es necesaria declaración de urgencia alguna desde el momento en que los expedientes relativos a las ayudas económicas a la dependencia tienen la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana.

Recordamos a esa administración, de un lado, que los plazos establecidos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015) y, de otro, que el mandato del artículo 71.2 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) no exonera del deber legal de la tramitación en plazo.

Por otro lado, respecto de la prestación solicitada y tal y como hemos apuntado en la fundamentación jurídica de esta resolución, es compatible con la que tiene otorgada al tener la persona dependiente (según manifestó en su escrito inicial de queja) reconocida una situación de dependencia en Grado II.

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.
2. **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.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

4. **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.
5. **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.
6. **SUGERIMOS** que, tras más de 8 meses desde que se solicitó la ampliación del Programa Individual de Atención por el interesado, proceda, de forma urgente, a emitir la correspondiente resolución que ponga fin al procedimiento, 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.
7. **SUGERIMOS** que en la resolución PIA reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que, según lo informado, consta registrada con fecha 13/07/2021).
8. **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.
9. **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