

"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	2200922
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención a la dependencia. Demora.
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 17/03/2022, un escrito en el que reclamaba por la demora de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en emitir y notificarle la resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención de su madre, cuya solicitud inicial se había realizado el 16/10/2019.

De la información aportada por la interesada se extrae que:

- Que con fecha 27/05/2021 le fue reconocida a la persona dependiente una situación de dependencia en Grado 2.
- Que el 25/05/2021 presentó solicitud de nuevas preferencias, instando el 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 25/03/2022, 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 del expediente de dependencia.
- Manifieste si existe plaza pública adecuada y disponible en un radio de 20 km respecto del domicilio de la persona dependiente.
- Si no existiese, indique el puesto que ocupa en la lista de espera de los centros por los que ha mostrado su preferencia y si se ha ofertado a la persona dependiente la Prestación Vinculada de Garantía como medida sustitutiva de la plaza pública. En caso contrario, indique las causas por las que no se ha hecho.

El 13/04/2022, 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 16 de octubre de 2019, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 27 de mayo de 2021, aún no se ha emitido la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

Constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Atención Residencial, según la instancia presentada con fecha 26 de mayo de 2021, 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 recurso 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).

Con fecha 21/04/2022 dimos traslado del informe a la interesada, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, trámite que no ha llevado a cabo si bien ha manifestado telefónicamente a esta institución que, a fecha 31/05/2022, no ha recibido contestación, ni le ha sido ofertada la prestación a la que se refiere la administración en su contestación (Prestación Vinculada de Garantía).

Por lo tanto, 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

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, destacamos:

- **Respecto de la Resolución del grado de dependencia.** El plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4).
- **En relación con la aprobación del Programa Individual de Atención.** La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.
- **Sobre la fecha de efectos del PIA.** Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera resuelto el correspondiente servicio o prestación, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del citado plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.
- **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.

Debemos comenzar por señalar que el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas responde solo en parte a la información solicitada. Así no ha facilitado dato alguno en relación con el puesto que ocupa la persona dependiente en la lista de espera de los centros residenciales por los que ha mostrado su preferencia, extremo por el que fue expresamente preguntada, ni tampoco sobre si ha ofertado la Prestación Vinculada de Garantía ni las causas para no hacerlo, en su caso.

De todo lo actuado se concluye que la administración precisó 19 meses para dictar resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y, transcurridos 31 meses desde la solicitud inicial de dependencia, no ha notificado a la solicitante la resolución aprobatoria de su Programa Individual de Atención.

A pesar de que la Conselleria recordaba a esta institución en su informe que, conforme al artículo 34 del Decreto 62/2017, en los supuestos de falta de disponibilidad de plazas públicas residenciales, se ofertará a la interesada, como medida sustitutiva, la posibilidad de percibir una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial, parece que se ha quedado en un simple recordatorio pues la interesada ha manifestado telefónicamente a esta institución que, a fecha 31/05/2022, no le ha sido ofertado este recurso.

Los plazos establecidos son obligatorios y la administración los ha incumplido con creces. Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho, en el marco del derecho a una buena administración, 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 2, 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 una medida alternativa, lo que implica que su reconocimiento mejoraría los plazos de la acción protectora de la administración.

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 transparencia, 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 31 meses desde la solicitud de reconocimiento 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