

"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	2201724
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora 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 rige el funcionamiento de esta institución, (...) (...), presentó un escrito registrado el 24/05/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2201724.

En su escrito manifiesta que su madre solicitó, el 30/09/2020, el reconocimiento de situación de dependencia, mostrando preferencia por el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Mediante resolución con fecha 23/12/2021 le fue reconocido un grado 3 de dependencia. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, transcurridos más de 19 meses, no había resuelto el expediente.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la incompleta actuación de la Conselleria podría afectar al derecho a la promoción de la autonomía personal de la madre de la promotora de este expediente de queja, 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. Por ello, se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 24/05/2022 solicitamos de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiera un 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 al derecho invocado, a cuyo efecto disponían de un plazo de un mes.

El 09/06/2022 recibimos el informe solicitado en el que se nos comunicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 30 de septiembre de 2020, 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 3 de dependencia en resolución de 23 de diciembre de 2021, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención.

En este sentido se comunica que la resolución del Programa Individual de Atención 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 los efectos retroactivos que pudieran corresponder. Constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Ayuda a Domicilio, cabe informar que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

No obstante, cabe la alternativa de que la interesada, si así lo desea, opte por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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 (...).

El 04/03/2022 dimos traslado de dicho informe a la promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó el 14/06/2022 ratificándose en su escrito de queja y alegando la urgencia en resolver el expediente, dado el agravamiento en el estado de salud de su madre.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja pues la persona dependiente sigue sin tener reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), transcurridos más de 20 meses desde que lo solicitó.

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 ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

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 con relación a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses para aprobar la resolución de grado (art. 11.4)
- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, 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), en indica expresamente que, además de los servicios y prestaciones reconocidos, también se recogerán sus posibles efectos retroactivos.

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.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

3. Consideraciones a la Administración.

Debemos dejar constancia de la demora reiterada de la Conselleria en el cumplimiento de los plazos de resolución del expediente de dependencia de la persona beneficiaria, en el caso que nos ocupa más de 20 meses desde que la persona beneficiaria, solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia.

Asimismo, debemos recordar que la prestación de Servicio de Atención a Domicilio (SAD), tiene como objetivo reforzar el bienestar de la persona beneficiaria al facilitarle la atención a sus necesidades de la vida diaria, incrementando su autonomía personal, favoreciendo la permanencia en su domicilio, en condiciones adecuadas, que en el caso que nos ocupa, cobra mayor importancia al tratarse de una mujer cuyo grado de dependencia es el de mayor gravedad (Grado 3).

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 el 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.

4. Resolución.

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 la siguiente Resolución de 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. **RECOMENDAMOS** que, cuando la Conselleria le recuerde a la persona interesada que cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una Prestación Vinculada al Servicio de Garantía, explique con mayor detalle la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha alternativa, su coste, y los recursos existentes.

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, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
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, tras más de 20 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, 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 01/04/2021 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
10. **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, esta institución **ACUERDA** notificar 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