

"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	2202242
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. PIA con SAD. Demora en percibir prestación y atrasos
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, D. (...), con domicilio en Alzira (Valencia), presentó un escrito registrado el 08/07/2022, al que se le asignó el número de queja 2202242.

En su escrito manifiesta que su madre, Dña. (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 21/10/2019 y por Resolución de fecha 14/07/2020 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas le asignó un Grado 3 de dependencia.

La Resolución PIA se aprobó el 12/11/2021, reconociéndole el derecho a una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria, con 699 euros mensuales, y se acordó también el inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del SAD, si justificaba que había recibido cuidados en el entorno familiar.

La persona dependiente contrató el SAD desde el 24/01/2022 y, a pesar de haber aportado la documentación requerida a la Conselleria, aún no había percibido mensualidad alguna, y tampoco se había resuelto el procedimiento de efectos retroactivos. Estas circunstancias suponen una grave carga económica a la persona dependiente y a su familia.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a las personas dependientes, lo que faculta 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.

Consideramos que la queja reúne los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, por lo que se admitió a trámite y se resolvió la apertura del procedimiento de queja 2202242, 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 11/07/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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 la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Motivos por los cuales aún no se había iniciado el pago de las mensualidades reconocidas para atender el SAD cuando habían transcurrido más de 5 meses desde que se había contratado.
- Situación del procedimiento para reconocer los derechos económicos previos, que abarcan desde el 22/04/2020 (seis meses después de la solicitud) hasta el 24/01/2022 (contratación del SAD).

- Previsión de las resoluciones de las dos cuestiones demoradas.

El 03/08/2022 recibimos respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el siguiente sentido, además de otras consideraciones:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 12 de noviembre de 2021, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 699 euros.

Esta prestación tiene efectos desde el día 24 de enero de 2022, fecha en la que la interesada ha acreditado que empezó a recibir el servicio de ayuda a domicilio.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 20 de julio de 2022, una orden de pago en concepto de atrasos y ese mismo día se ha emitido una orden de pago mensual por importe de 699 euros sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución.

Junto con la resolución indicada se notificó el inicio de oficio del procedimiento para reconocer en favor de D.^a (...) los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del servicio de ayuda a domicilio y, a este efecto, se le requiere la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período.

Con fecha 19 de enero y 15 de febrero de 2022 consta la entrada en el órgano competente para resolver de documentación relacionada con este procedimiento. Dado el plazo transcurrido desde su presentación, nuestra intención es emitir la correspondiente resolución antes del transcurso del segundo 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 para así agilizar al máximo este trámite.

Dimos traslado de este informe a la persona promotora el 03/08/2022 por si deseaba realizar alguna alegación, indicándonos que aunque ya se ha iniciado el pago del SAD todavía no se ha resuelto la retroactividad correspondiente.

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 pues únicamente indica que la resolución del procedimiento sobre derechos económicos previos se emitirá en el transcurso del segundo semestre del año 2022.

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, 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 con relación a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses para aprobar la resolución de grado (art. 11.4) desde la solicitud.
- 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)

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

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se sobrepasó el plazo máximo para resolver la resolución de grado, superándose los 8 meses desde la solicitud, ya que esta se realizó el 21/10/2019 y la Resolución de grado 3 es de fecha 14/07/2020.
- La Resolución PIA se aprobó el 12/11/2021 demorándose excesivamente.
- 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.
- El SAD se contrató el 24/01/2022, semanas después de recibir la notificación del PIA, pero no empezaron a percibir la ayuda concedida hasta el mes de julio de 2022, debiendo desembolsar la persona dependiente la totalidad del coste durante esos meses.
- La actuación de la Conselleria supone un grave problema a las personas dependientes dado que, tras aprobarse la resolución PIA, estas estiman que ya pueden contratar los servicios de atención domiciliaria y que el abono se realizará automáticamente desde el primer mes por el importe reconocido. Sin embargo, han de ir adelantado mensualidades a la empresa prestadora de servicios dado que la Conselleria no agiliza el pago de la prestación concedida. En este caso, la persona dependiente abonó un total de 4380'40 euros que le abonaron en julio como atrasos junto a esa mensualidad.
- Tampoco se ha resuelto el procedimiento que ha de reconocer derechos económicos previos a la resolución del PIA, que en este caso abarcan 21 meses, desde el 22/04/2020 (seis meses después de solicitar el reconocimiento de la situación de dependencia) al 23/01/2022 (día antes de iniciarse la prestación del SAD), a pesar de que se ha presentado la documentación pertinente.

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. **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 las personas interesadas 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 a la persona interesada 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 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 reconozca, sin dilación alguna, el derecho a la percepción de los derechos económicos previos a la contratación del Servicio concedido en la resolución PIA, derivados de la atención y cuidados que la persona dependiente recibió desde la fecha de efectos económicos de la solicitud del reconocimiento de su situación de dependencia hasta la contratación del citado servicio.
7. **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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana