

"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

<b>Queja</b>	<b>2202633</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Demora Grado y PIA.
<b>Actuación</b>	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 rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, que fue registrado el 20/08/2022, al que le asignamos el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que su madre presentó en el Ayuntamiento de Sagunto (Valencia), el 25/01/2022, una solicitud para el reconocimiento de su situación de dependencia y, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había sido valorada.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y del Ayuntamiento de Sagunto podría afectar al derecho reconocido a las personas dependientes, así como a obtener una respuesta en plazo, lo que facultó 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, y admitió esta queja a trámite.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 24/08/2022 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Sagunto que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto.

El 16/09/2022 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 25 de enero de 2022, 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 31 de agosto de 2022, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención. No obstante, le comunicamos que la correspondiente resolución será notificada en un plazo no superior a tres meses

El 20/09/2022 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Sagunto, con el siguiente contenido:

Primero: Que la interesada presento en el Ayuntamiento de Sagunto, en fecha 25 de enero de 2022, con registro de entrada nº 3764/2022, solicitud de valoración de la situación de dependencia, solicitud que fue grabada el 18 de, marzo de 2022.

Segundo: Que con fecha 11 de abril de 2022 se solicitó por parte de la Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas la elaboración del informe social.

Tras ser citada, en fecha 29 de agosto de 2022 se realizó la valoración de la situación de dependencia e informe social.

Que en fecha 29 de agosto de 2022, la interesada presento en el Ayuntamiento de Sagunto nuevas preferencias solicitando el servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia, modificando las preferencias iniciales que eran de prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio y el servicio de teleasistencia.

Tercero: Que con fecha 31 de agosto de 2022 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emite resolución de grado 2 de dependencia.

Que el 2 de septiembre de 2022 se contacta con (...), hijo de (...) para proponer como fecha de inicio del servicio de ayuda a domicilio el 12 de septiembre de 2022.

Que debido a que la interesada se encuentra en estos momentos en su segunda residencia fuera del término municipal de Sagunto, se pospone a petición de la familia la fecha de inicio del servicio de ayuda a domicilio para el 19 de septiembre de 2022.

Que con fecha 2 de septiembre de 2022 se resuelve el PIA del servicio de ayuda a domicilio con fecha de efectos el 19 de septiembre de 2022.

Del contenido de ambos informes le dimos traslado a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

A la vista de la documentación obrante en el expediente, en fecha 17/10/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos informase, en el plazo de un mes, acerca de los siguientes extremos:

- Si se había procedido a resolver el PIA del servicio de teleasistencia.
- En caso de que no se hubiese resuelto, cuando se procedería a resolver el servicio de teleasistencia.
- Razones por las que estaba demorando la resolución del PIA del servicio de teleasistencia.
- Situación actual del expediente.

El 31/10/2022 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de septiembre de 2022, se ha resuelto aprobar el Programa Individual de Atención por el que se concede a la interesada el Servicio de Ayuda a Domicilio, con una intensidad de 31 horas mensuales. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio correrá a cargo del Ayuntamiento de Sagunto y tendrá carácter gratuito.

Junto con esta resolución se ha notificado el INICIO DE OFICIO del procedimiento para reconocer en favor de (...) los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta que se ha podido atender la demanda del servicio que constaba en su petición de atención y, a este efecto, se le requiere la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período.

Por lo que respecta al servicio de teleasistencia cabe indicar que aún no se ha emitido la resolución sobre este recurso complementario. 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 sobre asuntos de homogénea naturaleza, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de ampliación del PIA en plazo, cabe indicar que la demora se debe al elevado número de procedimientos de reconocimiento o revisión de la situación de dependencia en tramitación.

(...).

Con respecto a la fecha en que se resolverá este procedimiento se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación

Del contenido de este último informe le dimos traslado a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya emitido la Resolución del servicio de teleasistencia, así como del procedimiento para reconocer en favor de la persona dependiente los efectos retroactivos.

## 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 tanto la solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia como la solicitud de ampliación de PIA, el 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 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)
- 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).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo que 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 de 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)
- La obligación de dictar 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 otra parte, el artículo 41 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, fija el régimen de compatibilidades de los servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia de la Comunitat Valenciana, y en su apartado 4 indica que:

El servicio de ayuda a domicilio o su prestación vinculada, será compatible con todos los servicios y prestaciones económicas del sistema salvo con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, la prestación económica de asistencia personal, el servicio de atención residencial permanente o su prestación vinculada y la vivienda tutelada supervisada o asimilada o su prestación vinculada.

Por tanto, dado que la persona dependiente tiene reconocido el servicio de ayuda a domicilio, se le puede reconocer el servicio de teleasistencia.

Por otro lado, respecto a los efectos retroactivos, el artículo 16.2 del mencionado Decreto 62/2017, dicta que el PIA tendrá el siguiente contenido:

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 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

De todo lo actuado se concluye que la persona dependiente solicitó, el 25/01/2022, el servicio de teleasistencia junto con la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, posteriormente, el 29/08/2022 presentó nuevas preferencias solicitando el servicio de ayuda a domicilio junto con el servicio, que ya había solicitado, de teleasistencia.

El 02/09/2022 se resolvió el PIA del servicio de ayuda a domicilio y se inicia de oficio el procedimiento para reconocer en favor de la persona dependiente los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta que se ha podido atender la demanda del servicio que constaba en su petición de atención, pero no se ha resuelto el servicio de teleasistencia.

Respecto a esto, esta institución considera que la resolución del PIA y del reconocimiento de compensación retroactiva en un mismo expediente sería factible simplificando el complejo procedimiento administrativo distribuido entre diferentes servicios. Queda claro, pues, que compete a la propia Conselleria arbitrar las medidas necesarias para corregir esta circunstancia y coordinar, simplificar y agilizar al máximo la tramitación de los expedientes de dependencia y lograr que, en casos como el que nos ocupa, se emita una única resolución del PIA que recoja todas las prestaciones solicitadas y, del mismo modo, que fueran reconocidos los efectos retroactivos debidos; y esto independientemente de que el recurso aprobado en el PIA sea el mismo u otro distinto al que ha de reconocerse con efectos retroactivos.

### 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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:**

1. **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.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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.
4. **SUGERIMOS** que proceda a resolver el servicio de teleasistencia que fue solicitado por la persona dependiente el 25/01/2022.
5. **SUGERIMOS** que proceda, de manera urgente, a resolver la retroactividad derivada del programa individual de atención de la persona dependiente.

### **AL AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO:**

6. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración de la situación de dependencia.

### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

7. **ACORDAMOS** que nos remitan 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** notificar la presente resolución a la persona interesada y a las administraciones implicadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana