

"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>2300097</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Actualización de prestaciones (PVG)
<b>Actuación</b>	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, el promotor de la queja presentó un escrito que fue registrado el 11/01/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que era beneficiario de la prestación vinculada de garantía (PVG) desde el 25/03/2019 y que, desde esa fecha, no había visto incrementada su cuantía. Pero que, sin embargo, la residencia actualizaba de forma anual los costes de esta, derivándose un claro perjuicio para el interesado.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 06/02/2023 esta institución solicitó a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre los hechos expuestos y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Indique si la prestación que percibe el promotor de la queja se ha visto actualizada desde que le fuese otorgada, así como si constan en su expediente reclamaciones en este sentido. En caso de que no haya sido actualizada, justifique porqué.
2. Si, conforme a la actualización del coste de referencia publicado por la Ley de Presupuestos de la Generalitat 9/2022, de 30 de diciembre, va a revisar de oficio todas las Prestaciones Vinculadas de Garantía otorgadas.
3. En su defecto, manifieste si ha informado a los beneficiarios de la referida actualización y su derecho a instar la revisión de la cuantía de la prestación que tienen concedida conforme a la nueva cuantía del coste de referencia.

El 08/03/2023, dentro del plazo de un mes —la Administración recibió nuestra notificación el 08/02/2023— establecido a tal efecto en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de marzo de 2019, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, sustitutiva del Servicio Público Residencial, con una cuantía mensual de 1.364,97 euros y fecha de efectos desde el día 1 de enero de 2019.

Dicha prestación se calculó tomando como referencia el coste mensual del servicio de atención residencial acreditado por el interesado (2.063,36 euros), por ser inferior al coste de referencia del servicio de atención residencial para las personas con diversidad funcional vigente en ese momento.

La revisión de cuantía de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía se realiza a instancia de parte ya que esta Administración desconoce los posibles incrementos en el coste del servicio de atención residencial que reciben los interesados, ya que la relación que une a la residencia con las personas dependientes, en este caso, es una relación jurídica privada.

En este sentido se informa que en el expediente de D. (...) consta la presentación de un certificado de la residencia de fecha 24 de febrero de 2020, indicando que en ese momento el coste del servicio de atención residencial ascendía a 2.111,72 euros; lo que se interpretó como una posible solicitud de revisión de cuantía.

Por ello, con fecha 13 de diciembre de 2021, el órgano competente emitió un requerimiento solicitando la presentación de la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con el procedimiento de revisión de cuantía:

“

- *Documento Petición de Revisión.*
- *Contrato/facturas residencia.*

*Observaciones:*

*DOCUMENTO PETICION DE REVISION: La persona en situación de dependencia ha de presentar solicitud de revisión/modificación de cuantía de la prestación vinculada al Servicio de Atención Residencial de Garantía, debidamente firmada por la persona solicitante o por el/la representante legal, en su caso (no por el guardador de hecho).*

*CONTRATO/FACTURAS RESIDENCIA: Puesto que la solicitud de modificación de cuantía por parte de la persona usuaria está vinculada a la progresiva modificación de las necesidades de atención, cabe actualizar el importe de la correspondiente prestación vinculada, con el límite del importe máximo de la prestación. A estos efectos es necesaria la aportación del correspondiente certificado emitido por el centro donde se haga constar el nuevo importe mensual (IVA incluido), así como la fecha desde que le está siendo aplicado el mismo a la persona usuaria del Servicio”.*

Aunque este requerimiento consta como entregado el día 3 de enero de 2022; a fecha de elaboración de este informe no se ha aportado la documentación requerida al expediente.

Dicha información fue trasladada al interesado el mismo día de su recepción al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, como así hizo mediante un escrito de fecha 27/03/2023 en el que, sustancialmente, se ratificaba en su escrito inicial de queja y señalaba que, con fecha 23/03/2023, había vuelto a presentar una solicitud de revisión.

Tras todo lo actuado y teniendo en cuenta que:

- De un lado, la Administración investigada no dio respuesta a la cuestión que se le planteó sobre si había informado a los beneficiarios de la actualización del coste de referencia por la Ley de Presupuestos de la Generalitat 9/2022, de 30 de diciembre y de su derecho a instar la revisión de la cuantía de la prestación que tienen concedida, conforme a la nueva cuantía del coste de referencia.
- De otro, que consultada la [página web de la Conselleria](#), si bien se encontró información sobre los importes máximos de las prestaciones económicas ([Prestaciones vinculadas a los servicios - Dependencia - Generalitat Valenciana \(gva.es\)](#)), no encontramos modelo de solicitud para el aumento de la prestación vinculada de garantía al servicio de atención residencial ni detalle de este procedimiento,

Consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe a la Conselleria para que informase sobre las siguientes cuestiones:

1. Dado que la revisión de la cuantía se realiza a instancia de parte, indique si existe y dónde información suficiente en la página web de la Conselleria sobre este procedimiento, incluyendo modelo de solicitud.
2. En su defecto, manifieste si ha informado a los beneficiarios de la referida actualización y su derecho a instar la revisión de la cuantía de la prestación que tienen concedida conforme a la nueva cuantía del coste de referencia.
3. En relación con la solicitud del promotor de la queja de fecha 24/02/2020, interpretada como revisión de cuantía, si bien ha quedado claro que el interesado no ha aportado la documentación que le ha sido requerida, explique las causas que justifican que el requerimiento de documentación se realizara 22 meses después de la presentación de la solicitud.
4. Plazo máximo para la resolución y notificación de la solicitud de revisión de cuantía.
5. Estado de la nueva solicitud, de fecha 23/03/2023, presentada por el promotor de la queja.

El informe de la Conselleria tuvo entrada en esta institución el 14/06/2023, en los siguientes términos:

Actualmente en el apartado «servicios y prestaciones económicas>servicios» (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/servicios>) de la página web de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se detallan los costes unitarios de referencia de los servicios relativos a residencia aprobados para el año 2023. Si bien, a fecha de elaboración de este informe, no está disponible en la web un modelo normalizado para solicitar la revisión de cuantía de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, está previsto incorporarlo próximamente en el apartado «modelos normalizados»

Con relación a la segunda cuestión cabe indicar que, ante cualquier incremento del coste del servicio que están recibiendo por parte de las residencias, los interesados en caso de no haber sido informados por estas pueden contactar con los servicios sociales de atención primaria de su Ayuntamiento o zona de cobertura donde les informan adecuadamente de forma personalizada.

Con respecto a la demora en requerir la documentación a D. (...) se informa que la tramitación de los expedientes de revisión de cuantía se realiza según orden cronológico de presentación de solicitudes en asuntos de homogénea naturaleza salvo que –de forma puntual– se produzca alguna incidencia; lo que no consta en el expediente electrónico del interesado (ADA).

Con respecto al plazo máximo para la resolución y notificación cabe indicar que, tal y como se indicó en el anterior informe, con fecha 13 de diciembre de 2021 el órgano competente emitió un requerimiento solicitando documentación necesaria para continuar con el procedimiento de revisión de cuantía pero, a fecha de elaboración de este informe, no consta que el interesado haya atendido este requerimiento por lo que no es posible resolver su solicitud.

Finalmente, con relación a la documentación presentada el 23/03/2023 se comunica que, por la fecha de presentación, puede estar en proceso de clasificación ya que la misma no ha sido incorporada todavía al expediente electrónico de la aplicación informática «ADA».

Dicha información fue trasladada al interesado, quien, mediante un escrito de fecha 03/07/2023, manifestó a esta institución expresamente que:

(...) actualmente no existe forma alguna de poder transmitir a la GVA, por parte de la sede electrónica ni por parte en servicio de atención al público el modelo de revisión de precios ni la carta del importe de la residencia que se encuentra adjunta en la última petición de este año

Se informa así mismo que la información recibida en persona, a esta persona dependiente es contraria a la transmitida vía carta a través del Síndic. Ya que me informan que actualmente no existe ese proceso de revisión y no me dan forma alguna de poder remitir el importe de los precios. Es por ello por lo que he procedido a registrar una nueva solicitud completa para que así conste a través de esta plataforma y se pueda hacer un seguimiento del proceso.

## 2 Consideraciones a la Administración

El promotor de la queja tiene reconocida la prestación vinculada de garantía desde el 15/03/2019.

La cuantía de esta prestación económica se determina, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 102/2022, que modifica 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, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Prestación vinculada de Garantía = Coste real del servicio – Aportación de la persona usuaria

El coste real del servicio será el importe que figure en el contrato asistencial, cuyo importe será necesariamente igual o inferior al precio de referencia que se establezca anualmente en la ley de presupuestos vigente en cada momento.

Para el año 2023, ese coste de referencia ha sido actualizado por la Ley de Presupuestos de la Generalitat 9/2022, de 30 de diciembre, en los siguientes términos:

Servicio de atención residencial de carácter permanente:

- 1.º Personas mayores: 2.130 euros mensuales/25.560 euros anuales.
- 2.º Personas con diversidad funcional o con problemas de salud mental grave: 2.550 euros mensuales/30.600 euros anuales.
- 3.º Personas con problemas de salud mental grave con perfil específico de problemas de conducta o patología dual y, personas con diversidad funcional con problemas graves de conducta: 2.800 euros mensuales/33.600 euros anuales.

Por ello, manifiesta la Conselleria que la revisión se realizará a instancia de parte ya que desconoce los posibles incrementos del coste del servicio. Compartimos que así sea ya que su impacto será diferente para cada ciudadano, pero, sin embargo, la instrucción de esta queja ha puesto de manifiesto:

1. De un lado, y con carácter general, que no existe información suficiente sobre este procedimiento a disposición de la ciudadanía en la página web de la Conselleria.
2. De otro, la demora en la tramitación de la solicitud realizada por el interesado con fecha 24/02/2020.

Respecto de la primera de las cuestiones, ha quedado acreditado que no existe en la página web de la Conselleria detalle del procedimiento de revisión de la cuantía de esta prestación económica ni modelo asociado para solicitar su aumento (así lo han manifestado tanto la propia Conselleria como el interesado en su escrito de alegaciones), si bien esa Administración ha manifestado su voluntad de incorporarlo próximamente.

En el siguiente enlace [Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas. - GVA.ES - Generalitat Valenciana](#) se recogen las diferentes situaciones posibles tras la resolución de grado y del programa individual de atención, pero, sin embargo, no hay mención alguna a la revisión de cuantía de la prestación vinculada de garantía.

Ello incumple el artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que, expresamente establece que

Las Administraciones Públicas deben 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 duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo

Debía, por tanto, haberse subsanado inmediatamente, en cumplimiento de la ley y en aras de garantizar el derecho a la información que tienen los ciudadanos y de facilitarles el ejercicio de sus derechos.

Por otro lado, respecto de la demora en la tramitación de la solicitud del interesado, preguntada la administración por el lapso de tiempo empleado para formular el requerimiento al interesado (22 meses), aduce la Conselleria que ello es debido a que la tramitación se realiza por riguroso orden cronológico de presentación de solicitudes.

Esta institución ha manifestado en reiteradas ocasiones a la Conselleria que el mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015, ya citada, (al que implícitamente se refiere la Administración) no excluye ni exonera, como no puede ser de otro modo, del deber legar de resolver y notificar en el plazo máximo establecido; obligación derivada del artículo 21 de la Ley 39/2015.

Sorprende, por otro lado, que la Administración investigada manifieste, en el mes de junio, que una solicitud presentada en el mes de marzo puede estar todavía en proceso de clasificación y que no ha sido incorporada al expediente electrónico.

En este punto no podemos sino recordar a la Conselleria que los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 de la Ley 39/2015, ya citada).

Por último, debe señalarse que, conforme a lo dispuesto en el artículo 18.7 del Decreto 62/2017, la actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA y, por lo tanto, no habiéndose establecido un plazo específico para ello, regirá el de 3 meses establecido en el artículo 21.3 de la Ley 39/2015.

### 3 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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL DE** resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y en el plazo de 3 meses, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo (como en este caso).
2. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, actualice el catálogo de procedimientos que figuran en la página web de la Conselleria e incluya información suficiente sobre la solicitud de aumento de la prestación vinculada de atención residencial de garantía, así como enlace al modelo de la solicitud.
3. **SUGERIMOS** que, dado que han transcurrido cinco meses desde la presentación de la solicitud de aumento de la prestación que el interesado realizó con fecha 23/03/2023, proceda, con carácter urgente a emitir y notificar su resolución.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la 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 **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana