

"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	2300407	
Materia	Servicios sociales	
Asunto	Solicitud traslado expediente. 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 rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó, el 02/02/2023, un escrito en el que nos comunicaba que en fecha 28/09/2022 presentó una solicitud de traslado de su expediente de dependencia desde Castilla y León a la Comunitat Valenciana.

En fecha 27/10/2022 se dio traslado de la mencionada solicitud, junto con documentación, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En fecha 20/12/2022, desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas le solicitaron cierta documentación y le comunicaron que la presentara ante el Ayuntamiento de Alicante, ya que es donde se sitúa su domicilio, cosa que realizó; no obstante, no le habían comunicado nada más.

De la documentación que aportó junto a su escrito inicial de queja se concluía que le fue reconocida una situación de dependencia en grado 3 en Castilla y León, por una Resolución de 08/07/2013 y, también tenía aprobado un PIA.

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 Alicante podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente 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, por lo que, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se admitió a trámite.

Con el objeto de contrastar lo que la persona promotora nos exponía en su queja, en fecha 07/02/2023 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Alicante que en el plazo máximo de un mes nos remitieran un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Fecha en la que había dado traslado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la documentación aportada por la persona interesada, para que se produjese el traslado de su expediente, desde Castilla y León a la Comunitat Valenciana.
2. Cualquier otra información de interés, para una mejor resolución del expediente.

A LA CONSELERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLSUIVAS:

1. Estado de la solicitud de traslado del expediente de la persona dependiente.

2. Si el Ayuntamiento de Alicante le había dado traslado de la documentación aportada por la persona interesada.
3. Si se había elaborado el nuevo PIA.
4. En caso de no haberse dictado una resolución de PIA, cuándo se procedería.
5. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución del expediente.

En fecha 28/02/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de septiembre de 2022, se materializó el traslado de su expediente de dependencia desde la Comunidad Autónoma de origen.

En la resolución de traslado emitida por la Comunidad Autónoma de Castilla y León se hace constar que, con fecha 8 de julio de 2013 se dictó resolución del órgano competente por la que se reconocía al interesado la condición de persona en situación de dependencia (GRADO 3). Este reconocimiento según lo dispuesto en el artículo 28 apartado 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia tiene validez en todo el territorio del Estado pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia en la Comunitat Valenciana.

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

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. Debiendo tenerse en cuenta, en el caso de solicitar la prestación de un servicio, la disponibilidad de plazas en los centros indicados por la persona solicitante.

Con fecha 20 de diciembre de 2022, se ha requerido al interesado documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud (modelo de solicitud y modelo de domiciliación bancaria) pero, a fecha de elaboración de este informe, la misma no consta como aportada al expediente electrónico de la aplicación informática «ADA»

En fecha 28/02/2023 dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó, mediante un escrito de fecha 02/03/2023, adjuntando justificantes de haber presentado el 09/01/2023, a través del Ayuntamiento de Alicante, la documentación que le fue requerida.

Agotado el plazo concedido de un mes, no habíamos recibido el informe solicitado al Ayuntamiento de Alicante, ni esa Administración había solicitado una ampliación de plazo de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Según el artículo 39 de la citada Ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, transcurrido el plazo de un mes, no se facilite la información o la documentación solicitada.

Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación.

En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alicante, y en base a la documentación aportada, en fecha 16/03/2023, emitimos una Resolución de una nueva petición de informe, en la que solicitábamos lo siguiente:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Fecha en la que había dado traslado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la documentación aportada por la persona interesada en fecha 09/01/2023 con numero de registro de entrada E2023002224.
2. Las razones por las que, a fecha 27/02/2023 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no disponía de la documentación que fue presentada el 09/01/2023.
3. Estado en el que se encontraba el expediente.

A LA CONSELELRIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLSUIVAS:

1. Si el Ayuntamiento de Alicante le había dado traslado de la documentación aportada por la persona interesada en fecha 09/01/2023.
2. Si se había elaborado el nuevo PIA.
3. En caso de no haberse dictado una resolución de PIA, cuándo se procedería.
4. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución del expediente.

En fecha 27/03/2023 tuvo entrada el informe solicitado al Ayuntamiento de Alicante, en el que nos comunicaban lo siguiente:

- De esta Queja se informó en fecha 28 de febrero 2023 y se hacía constar que “ En ese momento en fecha 27/02/2023 el solicitante ha sido requerido por la Consellería de Igualdad para subsanar porque las preferencias del solicitante son incompatibles entre sí , por lo que debe volver a presentar cumplimentado correctamente los servicios y prestaciones” .

-El día 3/03/2023 el solicitante presentó documentación y en fecha 14/03/2023 se ha dictado resolución de la Consellería en la que se hace constar que el interesado “ha solicitado un cuidador no profesional pero no ha aportado el Modelo de dicho cuidador , por lo que se le requiere para que en el plazo de 10 días aporte documentación consistente en : *compromiso de la persona cuidadora No Profesional , *DNI Cuidador Profesional ; *Contrato PVS – SP

Por tal motivo no se ha podido proceder a elaborar el nuevo PIA ya que el expediente actualmente se encuentra en estado de PENDIENTE DE SUBSANACIÓN, trámite que depende del solicitante

Respecto a la afirmación del Ayuntamiento de Alicante de que «De esta queja se informó en fecha 28 de febrero 2023», quisiéramos manifestar que no recibimos ningún informe datado de 28/02/2023.

En fecha 03/04/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de septiembre de 2022, se materializó el traslado de su expediente de dependencia desde la Comunidad Autónoma de origen pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia en la Comunitat Valenciana.

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

Tal y como se indicó en el anterior informe, 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.

Con fecha 3 de marzo de 2023 el interesado ha aportado documentación a su expediente; sin embargo, con fecha 14 de marzo de 2023, se ha emitido un nuevo requerimiento solicitando a (...) que presente:

- Compromiso del Cuidador no profesional
- Fotocopia DNI/ NIE del Cuidador no Profesional
- Contrato PVS-SP

Observaciones: Usted ha solicitado un cuidador no profesional, pero no ha aportado el modelo de dicho cuidador.

COMPROMISO DE LA PERSONA CUIDADORA NO PROFESIONAL: Además de los datos identificativos de la persona cuidadora no profesional en el apartado A y de la persona cuidada, debe cumplimentarse el apartado B del COMPROMISO, indicando el parentesco con la persona beneficiaria, si convive con ella o no en el mismo domicilio, y la situación laboral de la persona cuidadora (activo/inactivo). En el apartado C NO se debe marcar NINGUNA CASILLA.

Este COMPROMISO debe ir firmado por la persona cuidadora no profesional.

FOTOCOPIA DNI/NIE CUIDADOR NO PROFESIONAL: Debe aportar el DNI/NIE del cuidador no profesional en vigor.

CONTRATO PVS-SP: El contrato que usted ha aportado de la Fundación Lukas, se encuentra sin firmar por ninguna de las dos partes. Debe aportarlo firmado”.

En fecha 09/05/2023 emitimos un requerimiento de mejora a la persona promotora de la queja, para que nos informase acerca de lo siguiente:

- Si había aportado el compromiso de la persona cuidadora no profesional, el DNI del cuidador y el contrato PVS-SP.
- Fecha en la que aportó dicha documentación, con el número de registro.
- Si le habían comunicado alguna otra incidencia desde Conselleria.

El 11/05/2023 tuvo entrada escrito de la persona interesada en el que nos comunicaba que, en fecha 05/04/2023 y con numero de registro de entrada E2023042017, presentó en el Ayuntamiento de Alicante toda la documentación que le solicitaron.

En base a lo comunicado y a la documentación aportada, el 05/06/2023 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Alicante en una nueva petición que nos informasen, en el plazo de un mes, acerca de los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Si disponía de toda la documentación que solicitó a la persona interesada.
2. Fecha en la que dieron traslado de la documentación aportada a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
3. En caso de que faltase algún tipo de documento, si se lo habían requerido a la persona interesada.
4. Estado en que se encontraba el expediente.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLUIVAS:

1. Si el Ayuntamiento de Alicante le había dado traslado de la documentación aportada por la persona interesada el 05/04/2023.
2. Si se había elaborado el nuevo PIA.
3. En caso de no haberse dictado una resolución de PIA, cuándo se procedería.
4. Estado en que se encontraba el expediente.

En fecha 21/06/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 28 de septiembre de 2022, se materializó el traslado de su expediente de dependencia desde la Comunidad Autónoma de origen pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha resuelto su Programa Individual de Atención.

Tal y como se indicó en el anterior informe, 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. La documentación requerida con fecha 14 de marzo de 2023 ya consta como aportada al expediente electrónico del interesado en la aplicación informática «ADA».

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

Agotado el plazo concedido de un mes, no hemos recibido el informe solicitado al Ayuntamiento de Alicante, ni esa Administración ha solicitado una ampliación de plazo de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por lo que volvemos a reiterar que, según el artículo 39 de la citada Ley 2/2021, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, transcurrido el plazo de un mes, no se facilite la información o la documentación solicitada.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya dictado la resolución del PIA.

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 lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, a continuación, exponemos los argumentos que sirven de fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Consideraciones a la Administración

Según ha manifestado la Conselleria, la fecha de efectividad del traslado del expediente de dependencia de la persona interesada fue el 28/09/2022.

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 establece, en relación con los procedimientos de traslados, que en aquellos casos en los que la persona solicitante tuviera reconocido un recurso en la comunidad autónoma de origen (como en este caso), se determinará un nuevo PIA por parte de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia, según lo establecido en el presente decreto.

Los traslados de personas beneficiarias están regulados en el RD 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Conforme a lo dispuesto en el artículo 17, la comunidad autónoma de destino deberá revisar el programa individual de atención **en el plazo máximo de 60 días naturales**, a contar desde la fecha en que tenga conocimiento de dicho traslado. La Administración de origen mantendrá, durante dicho plazo, el abono de las prestaciones económicas reconocidas y suspenderá el derecho a la prestación cuando se trate de un servicio, sustituyéndolos por la prestación económica vinculada al servicio.

En consecuencia, el nuevo PIA debería haber quedado resuelto el 29/11/2022, no constándonos su resolución a día de hoy. Lo único que nos consta es que la Conselleria efectuó un requerimiento de documentación preceptiva y necesaria para la continuación del procedimiento, tres meses después de la fecha de efectividad del traslado de expediente.

Conocemos, también, que la persona dependiente dejó de percibir la prestación económica que tenía reconocida en la comunidad de origen y continuaba, más de nueve meses después de que se hiciera efectivo el traslado de expediente, a la espera de que se resolviera el nuevo PIA y, por lo tanto, sin tener asignada prestación o recurso alguno, a pesar de tener reconocida una situación de dependencia en grado 3 desde 2013 (válida en todo el territorio del Estado).

Se produce de esta forma no solo el incumplimiento de la obligación legal de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), sino, también, la vulneración del derecho a una buena administración (establecido en los artículos 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) que implica, entre otros, el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

Y, sobre todo, supone la quiebra de los principios que inspiran la normativa en materia de dependencia. La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

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. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

De todo lo actuado se concluye que, lejos de ser así, la demora de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha supuesto que el traslado de residencia de la persona dependiente de una comunidad autónoma a otra haya conllevado la interrupción de la prestación y servicios que tenía reconocidos.

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:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes para la tramitación de los asuntos.
2. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, resuelva y notifique a la persona dependiente el nuevo programa individual de atención, asignándole la prestación y/o recurso solicitado, que, en este caso, tendrán efectos desde el día siguiente al día en que dejó de percibir la prestación económica que tenía reconocida en la comunidad autónoma de origen y cuyos efectos retroactivos deben ser incluidos en el PIA, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

1. **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 les realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a las administraciones afectadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana