

"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	2300616
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora revisión 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, la promotora de la queja nos presentó, con fecha 17/02/2023, un escrito en el que manifestaba que a su hijo le fue reconocida una situación de dependencia en grado 1 por la Resolución de 02/09/2020 y concedida una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, por la resolución PIA de fecha 11/09/2020.

Posteriormente, instó el servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, y el 11/05/2022 solicitó la revisión de su situación de dependencia, y se le reconoció un grado 2.

El 01/02/2021 comenzó a asistir al Centro Neural, de Alicante, de la Fundación de la Comunitat Valenciana Juan Ignacio Muñoz Batisde; centro en el que causó baja como usuario el 31/09/2021.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar al derecho 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, y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas. 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, con fecha 28/02/2023, se dictó la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, notificamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora de esta institución, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja.

El 13/03/2023, dentro del plazo de un mes establecido en el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre del menor (...), con fecha 25 de enero de 2021, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Prevención y Promoción complementaria a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que ya tiene reconocida, pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido resolución al respecto.

Posteriormente, con fecha 11 de mayo de 2022, el interesado o su representante presentó una solicitud de revisión por agravamiento 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 4 de octubre de 2022, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para actualizar la prestación que está percibiendo al nuevo grado reconocido.

La resolución de ampliación y/o revisión 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 todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

En este sentido se comunica que, con fecha 5 de diciembre de 2022, se ha requerido al interesado o su representante la siguiente documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud de nuevas preferencias (...)

Dicha información fue trasladada a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones, sin que, transcurrido el plazo otorgado a tal efecto, se hubiesen registrado. Por ello, y atendiendo a la importancia de la información facilitada por la Conselleria en cuanto que pone de manifiesto que están a la espera de que la interesada aporte la documentación que le ha sido requerida para continuar con la tramitación de su solicitud de nuevas preferencias, con fecha 21/04/2023 se efectuó una diligencia telefónica desde la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución para cerciorarnos de que la documentación había sido presentada.

Sin embargo, la promotora de la queja manifiesta que no ha sido así dado que, por circunstancias personales, ha tenido que, de forma temporal, cambiar su localidad de residencia y que, en estos momentos, su hijo no está asistiendo a ningún centro. Tiene previsto regresar en breve a la ciudad de Alicante.

2 Consideraciones a la Administración

La tramitación de la queja ha puesto de manifiesto los siguientes extremos:

1. De un lado, la demora de la Conselleria en actualizar la prestación económica que está percibiendo el menor al nuevo grado que le fue reconocido por la Resolución de fecha 04/10/2022, tras la revisión de grado instada con fecha 11/05/2022.
2. De otro, según lo manifestado por la promotora de la queja, no procedería hoy ya la resolución de la ampliación del PIA respecto de la solicitud de prestación vinculada al servicio de prevención y promoción, por cuanto el menor ya no está asistiendo al centro. Sin embargo, la solicitud es de hace más de dos años (25/01/2021) y durante buena parte del tiempo transcurrido desde entonces sí lo estuvo haciendo, sin que la Conselleria, dada su demora, hubiese resuelto sobre su derecho.

Por todo ello, corresponderían a la interesada los derechos retroactivos desde 25/07/2021 por el servicio que ha estado recibiendo. Entre la documentación que remitió a esta institución figura un correo electrónico de la trabajadora social de la Fundación Juan Ignacio Muñoz Batisde, en el que se informaba a la interesada de que remitiera a la Conselleria las facturas de julio y agosto de 2021. Sin embargo, por otro lado, la interesada no ha aportado la documentación requerida por la Conselleria ni consta, tampoco, que haya presentado una solicitud de reconocimiento de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia.

En otros expedientes similares esta institución ha manifestado que no resulta admisible que, tras la demora de la Conselleria en resolver, recaiga sobre la ciudadana la carga de iniciar un nuevo procedimiento para el reconocimiento de los derechos económicos que pudiesen corresponderle, cuando ya obre en poder de la Administración la documentación acreditativa de tal extremo. No parece ser este el caso, pues, según lo actuado, parece concluirse que no estarían en poder de la Administración todas las facturas (pues consta que en septiembre de 2021 causó baja en el Centro Neural para ir al Centro Apsa, de Alicante, sin que haya quedado acreditada la asistencia a este último centro).

Según lo establecido 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 económica, 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. Asimismo, se podrá iniciar de oficio cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos (artículo 18.3).

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); plazo ampliamente superado en este expediente de dependencia.

Se ha vulnerado así la obligación de resolver y notificar 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) y el derecho a una buena administración, establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en función del cual la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se resuelvan en un plazo razonable.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar, conforme al artículo 20 de la Ley 39/2015, 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.
2. **SUGERIMOS** que informe a la interesada de su derecho a presentar una solicitud de reconocimiento de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia para el reconocimiento de los derechos económicos que pudiesen corresponder a la interesada con carácter de atrasos en relación con la prestación económica vinculada al servicio de promoción y prevención.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente resuelva sobre la actualización de la prestación económica que percibe la persona dependiente al nuevo grado 2 que le fue reconocido, incluyendo los efectos retroactivos de la prestación desde el 12/11/2022 (6 meses desde que se instó el procedimiento de revisión el 11/05/2022).
4. **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 e 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 que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana