

"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	2300927
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora cambio de recurso.
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 presentó, con fecha 14/03/2023, un escrito en el que formulaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de cambio de recurso, instando a la concesión de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, presentada en el Ayuntamiento de Catarroja con fecha 05/10/2022.

De la documentación que nos remitió junto a su escrito inicial de queja, se concluía que:

1. La solicitud inicial de dependencia se presentó el 10/07/2019.
2. Por una Resolución de 02/03/2020 le reconocieron una situación de dependencia en grado 1.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable, se deducía que la presunta inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Administración autonómica competente en aquel momento) podría afectar 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 en la ley, así como al derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido. Todo ello facultaba 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. Por ello, admitimos a trámite y resolvimos la apertura del procedimiento de queja, de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 05/04/2023 solicitamos a la Conselleria que nos informara sobre los hechos expuestos en la queja y, en concreto, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado del expediente.
2. Causas que han impedido la resolución de la solicitud de nuevas preferencias, presentada con fecha 5/10/2022.
3. Previsión temporal en que se notificará a la persona dependiente su resolución.

El 10/05/2023 tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria en el que, sustancialmente, informaba de lo siguiente:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...) con fecha 17 de junio de 2022, se resolvió la extinción de su Programa Individual de Atención y el archivo del procedimiento de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Valenciano de Atención a la Dependencia.

Posteriormente, con fecha 1 de agosto de 2022, la interesada presentó una solicitud de reactivación del expediente y con fecha 22 de febrero de 2023 ha presentado una instancia de preferencias solicitando una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, pero a fecha de elaboración de este informe, aunque su expediente de dependencia ya ha sido reactivado, aún no se ha emitido la resolución de aprobación del nuevo Programa Individual de Atención.

En este sentido se comunica que la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención, si procede, 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 de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a las causas que han impedido que se haya emitido la resolución de aprobación 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 expediente 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

Dicha información fue trasladada a la interesada con fecha 10/05/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no llevó a cabo.

No obstante, dado que el referido informe no hacía mención alguna a la solicitud de cambio de recurso de fecha 05/10/2022, instando al reconocimiento de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, que constituía, inicialmente, el objeto de esta queja y por la que fue expresamente preguntada la Conselleria, y dado que la promotora de la queja había aportado a esta institución el justificante de su presentación en el Ayuntamiento de Catarroja el 05/10/2022, con número de registro 11013/2022, consideramos oportuno dirigir, con fecha 09/06/2023, una nueva petición de informe a la Conselleria y, en este caso, también al Ayuntamiento de Catarroja.

El 20/07/2023 registramos de entrada el informe del Ayuntamiento, en el que, sustancialmente, se informaba a esta institución de que el 31/05/2021 la persona dependiente había dejado de recibir, de forma voluntaria, el servicio de ayuda a domicilio y, en consecuencia, se había extinguido el expediente.

El Ayuntamiento informó también de que se había tramitado la solicitud de cambio de recurso y que se enviaron las preferencias a la Dirección General, pues el expediente estaba bloqueado y no se podían subir desde el ámbito municipal.

Del mismo modo, la Entidad Local hizo constar que se trataba de un expediente con seguimiento especial y, respecto de las causas por las que no se habían resuelto las nuevas preferencias, señaló que el criterio técnico respecto de las preferencias de 01/08/2022 era desfavorable por circunstancias comunicadas tanto a la persona dependiente como al cuidador.

Respecto de la última prestación solicitada se señalaba que la Conselleria emitiría una resolución en cuanto la solicitante demostrase una relación laboral con la empresa que proporciona el servicio.

El 30/08/2023, fuera del plazo establecido a tal efecto en la ley reguladora de esta institución, registramos de entrada el informe de la Conselleria, en los siguientes términos:

La causa de extinción del Programa Individual de Atención (PIA) de D.^a (...) –según consta en el «antecedente de hecho» segundo de la resolución de extinción del PIA– es que el órgano competente comprobó que habían variado los factores que dieron lugar a la aprobación de este PIA, en concreto, que la interesada había dejado de recibir el servicio de ayuda a domicilio con fecha 31 de mayo de 2021.

Esta resolución se intentó notificar en papel en el domicilio de la interesada el día 5 de julio de 2022 pero no pudo ser entregada por domicilio «desconocido».

La notificación de esta resolución se ha llevado a cabo mediante la publicación, con fecha 3 de octubre de 2022, de un anuncio en el "Boletín Oficial del Estado", tal y como dispone el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No obstante, cabe recordar que previamente, con fecha 1 de agosto de 2022, la interesada o su representante ya había presentado una solicitud de reactivación del expediente y que el mismo consta como reactivado en esa fecha.

En el expediente electrónico de la aplicación informática «ADA» no consta que D.^a (...) o su representante presentaran con fecha 5 de octubre de 2022 una instancia de preferencias

solicitando una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

No obstante, con fecha 22 de febrero de 2023, la interesada o su representante han presentado una instancia solicitando el reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, siendo por lo tanto esta solicitud la que se encuentra activa y la que se tendrá en cuenta para aprobar el Programa Individual de Atención por corresponderse con sus preferencias actuales.

Ambos informes fueron trasladados a la interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones y el 10/10/2023, sin que se hubiesen registrado alegaciones, esta institución decidió dirigirse de nuevo al Ayuntamiento de Catarroja, para que informara detalladamente sobre la tramitación de la solicitud de nuevas preferencias de 05/10/2022, puesto que la Entidad Local afirmó que se tramitó y la Conselleria manifestó que no constaba en el expediente electrónico.

Transcurrido en exceso el plazo de un mes previsto en la Ley 2/2021, ya citada, no ha tenido entrada en esta institución el informe solicitado ni tampoco una solicitud de ampliación del plazo para su emisión. Esta actitud es considerada por el artículo 39.1.a) del mismo texto legal como una negativa a colaborar.

Ante la falta de respuesta, con fecha 26/12/2023 realizamos una gestión telefónica con la interesada, quien manifestó a esta institución que se encontraba sin percibir servicio o prestación económica de dependencia y que no había recibido resolución a ninguna de las dos solicitudes de cambio de recurso realizadas.

2 Consideraciones a la Administración

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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, el programa individual de atención (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 (artículo 18). Así, la solicitud de nuevas preferencias de la persona dependiente se presentó, como acreditó, el 05/10/2022.

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).

En este caso, dada la falta de respuesta del Ayuntamiento de Catarroja no se ha podido esclarecer si tramitó correctamente la solicitud, pues la Administración autonómica informó de que no constaba en el expediente.

Tampoco se ha resuelto sobre el derecho de la persona dependiente a la prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, solicitada el 22/02/2023. Sorprende la afirmación del Ayuntamiento, que manifestó que la Dirección General resolvería cuando la persona dependiente acreditase la contratación del servicio, cuando la presentación, tanto del contrato como del proyecto de intervención, debe ser posterior a la Resolución aprobatoria del programa individual de atención por la que se otorga la prestación vinculada.

En cualquier caso, conviene incidir en que, transcurrido en exceso el plazo de seis meses, la persona dependiente señaló a esta institución que no estaba percibiendo servicio o prestación de dependencia alguno. Por ello, debemos recordar a la Conselleria, en primer lugar, la obligación de resolver y notificar en el plazo máximo establecido en la normativa que regula el procedimiento de dependencia (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), así como 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).

Y, por último, debemos hacer referencia al derecho a una buena administración (artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

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 AMBAS ADMINISTRACIONES:

1. **ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en el Informe anual que emita el Síndic.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anormalidad en la tramitación de los expedientes.
3. **SUGERIMOS** que, dado que se ha incumplido el plazo de resolución establecido en el artículo 18.4 del Decreto 62/2017, proceda, de manera urgente, a emitir una Resolución respecto de la solicitud que se encuentra activa (prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio).
4. **SUGERIMOS** que, dado que con fecha 05/10/2022 la interesada formuló una solicitud de prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, a la que nunca se ha respondido, resuelva sobre los derechos que, con carácter de atrasos, pudieran corresponderle.
5. **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, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y al Ayuntamiento de Catarroja, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana