

"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>Queixa</b>	<b>2301691</b>
<b>Matèria</b>	Serveis socials
<b>Assumpte</b>	Atenció a la Dependència. Demora Grau i PIA (SAR)
<b>Actuació</b>	Resolució de consideracions a l'Administració

## RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

### 1 Relat de la tramitació de la queixa i antecedents

D'acord amb la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució, (...), amb domicili a la Pobla de Vallbona (València), va presentar un escrit, registrat el 24/05/2023, al qual se li va assignar el número de queixa esmentat més amunt.

En l'escrit informava que havia presentat, el 19/07/2022, una sol·licitud per al reconeixement de la seua situació de dependència i ni tan sols havia sigut valorada, transcorreguts deu mesos des de la citada sol·licitud.

La interessada estava ingressada en la residència "Comunidad de Valencia SL", a la Pobla de Vallbona (València).

Admesa a tràmit la queixa i per tal de contrastar el que la persona promotora hi exposava, sol·licitem, el 26/05/2023, a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens remeta un informe sobre els aspectes que detallem tot seguit:

1. Estat actual de l'expedient.
2. Data de presentació de la sol·licitud de reconeixement de situació de dependència de la Sra. (...).
3. Data prevista per a valorar la persona beneficiària.
4. Si la persona beneficiària ha sigut valorada, data de la valoració i grau de dependència reconegut.
5. Data de resolució de grau. Còpia de l'esmentada resolució.
6. Data prevista per a resoldre el PIA
7. Qualsevol altra informació que consideren d'interès per a proveir millor la queixa.

El 16/06/2023, registrem l'informe rebut de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que torna a remetre el 19/06/2023, amb el contingut següent, entre altres qüestions:

Que segons consta en l'expedient a nom de (...), amb data 19 de juliol de 2022, va presentar una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència però en data d'emissió d'aquest informe, encara que ja se li ha reconegut un GRAU 2 de dependència en resolució de 8 de juny de 2023, encara no s'ha resolt el seu Programa Individual d'Atenció.

Lamente aquesta espera i els inconvenients que aquesta haja generat a la persona que formula la queixa, que de segur en són molts.

En aquest sentit es comunica que l'aprovació del Programa Individual d'Atenció es realitza per orde cronològic de presentació de sol·licituds completes, llevat que siga aplicable el procediment d'urgència, garantint en tot cas el reconeixement dels efectes retroactius que pogueren correspondre.

El 16/06/2023 donem trasllat de l'informe esmentat a promotora que, el 21/06/2023, es ratifica en el seu escrit inicial de queixa i ens indica que, encara que telefònicament se li havia comunicat el grau reconegut (grau 2), no se li havia notificat aquesta resolució de grau i continuava sense resoldre's el programa individual d'atenció (PIA).

## 2 Fonamentació legal

Arribats a aquest punt i després de l'estudi de la informació que consta en l'expedient, procedim a resoldre la present queixa.

Com que l'actuació descrita de l'Administració ha pogut no ser suficientment respectuosa amb els drets de la persona afectada, exposem tot seguit els arguments que serveixen com a fonament de les consideracions amb les quals concloem.

La Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en l'exposició de motius assenyalava que «L'atenció a aquest col·lectiu de població es converteix, doncs, en un repte ineludible per als poders públics, que requereix una resposta ferma, sostinguda i adaptada al model actual de la nostra societat».

Segons l'article 13 de la Llei 39/2006, aquesta atenció s'ha d'orientar cap a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal de les persones en situació de dependència. D'ací que el temps que l'Administració ha d'emprar per a determinar les mesures que calguen per a atendre les necessitats d'aquestes persones ha de ser l'indispensable i el necessari.

L'article 103 de la Constitució Espanyola ordena a l'Administració que actue conformement amb el principi d'eficàcia.

El Decret 62/2017, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, disposa en l'art. 15 el termini màxim de resolució del PIA en sis mesos, així com la data d'efectivitat, i en l'art. 16 el contingut d'aquest.

Igualment, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix l'obligació de resoldre en un termini màxim de sis mesos (art. 21), el silenci administratiu positiu (art. 24), i l'obligació de dictar resolució en termini (art. 21, 22 i 23).

Així mateix, del contingut de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, es dedueix que tots els expedients derivats de sol·licituds de serveis i prestacions per motiu de situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que calga esperar cap sol·licitud per part dels serveis socials generals ni declaració de la direcció general competent.

Pel que fa a la responsabilitat de la tramitació, l'article 20 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que els titulars de les unitats administratives i el personal al servei de les administracions públiques que tinguen a càrrec seu la resolució o el despatx dels assumptes, són responsables directes de la seua tramitació i han d'adoptar les mesures oportunes per remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte als seus interessos legítims, així com disposar el que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació de procediments.

### 3 Consideracions a l'Administració

En la tramitació de l'expedient de dependència que ens ocupa s'han incomplert els terminis legalment establerts.

La persona dependent va presentar, el 19/07/2022, una sol·licitud de reconeixement de situació de dependència i, encara que li va ser reconegut un grau 2 al juny de 2023, no havia rebut la notificació de la resolució de grau ni la resolució del programa individual d'atenció, transcorreguts onze mesos des de la sol·licitud, a pesar que el PIA hauria d'haver-se dictat en el termini màxim de sis mesos des de la presentació de la citada sol·licitud, en compliment de l'art. 15 del Decret 62/2017.

Però és que, a més, per llei (com hem vist en la fonamentació legal) no és necessària la declaració de cap urgència des del moment en què els expedients relatius a les ajudes econòmiques a la dependència tenen la consideració de procediments d'emergència ciutadana.

Recordem a la Conselleria, d'una banda, que els terminis establerts obliguen les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques competents a la tramitació dels assumptes (article 29 de la Llei 39/2015) i, per una altra, que el mandat de l'article 71.2 (en el despatx dels expedients es guardarà l'ordre rigorós d'incoació en assumptes d'homogeneïtat natural) no exonera del deure legal de la tramitació en termini.

### 4 Resolució

A la vista de tot això i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, formulem les consideracions següents:

#### **A LA CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES:**

1. **RECOMANEM** que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de dependència, a fi d'aconseguir que es resolguen en els terminis legalment establerts.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** d'informar els interessats del termini màxim establert per a la resolució dels procediments i per a la notificació dels actes que els posen fi, així com dels efectes que puga produir el silenci administratiu; i de materialitzar la comunicació que ha de dirigir a aquest efecte a l'interessat dins dels deu dies següents a la recepció de la sol·licitud que inicia el procediment en el registre electrònic de l'Administració o organisme competent per a la seua tramitació.

Així mateix, estimem que podrien ajudar a millorar l'atenció a les persones dependents i evidenciar la desitjada transparència de l'Administració en la gestió dels recursos vinculats a aquestes persones, les recomanacions següents relatives a l'accés a una plaça residencial pública o concertada:

3. **RECOMANEM** que, quan una sol·licitud de reconeixement de situació de dependència marque com a servei preferent el de servei d'atenció residencial (SAR), s'establisca un sistema d'informació immediat sobre l'opció (prestació vinculada de garantia), explicant amb detall els requisits que cal complir, la diferència d'aquest recurs amb el sol·licitat, en què consisteix aquesta prestació de garantia, el seu cost i els recursos existents.
4. **RECOMANEM** que, si la persona beneficiària està ingressada en una residència amb la qual l'Administració té conveni de places i compleix els requisits establerts en el Catàleg de Serveis (graus 2 i 3), preferentment se li assigne la plaça ja ocupada.

5. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de resoldre en el termini corresponent, atés que el no compliment d'aquesta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si cap, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies en un moment de dificultats econòmiques, i incrementa els costos econòmics públics en haver d'assumir interessos i costos per la demora en la tramitació dels procediments.
6. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** de garantir l'adequada dotació de recursos als serveis socials generals per al compliment del Decret 62/2017, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.
7. **SUGGERIM** que, després de més d'onze mesos de tramitació de l'expedient i havent incomplert l'obligació legal de resoldre abans de sis mesos, procedisca de manera urgent a notificar la resolució de grau de dependència (grau 2) i a resoldre el corresponent programa individual d'atenció, que, de conformitat amb l'art. 24 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, només podrà dictar-se si confirma l'estimació de la sol·licitud atenent a l'efecte del silenci positiu.
8. **SUGGERIM** que, atés el que es disposa en la Llei 9/2016 citada, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconega, en el seu cas, el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent i que es fixe aquest període des del 20/01/2023 (sis mesos des del registre de la sol·licitud) fins a la data d'aprovació de la resolució del programa individual d'atenció.
9. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de la citada llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem i ens indique les mesures a adoptar per al seu compliment o, si escau, les raons que estime per a no acceptar-les.

Finalment, **ACORDEM** que es notifique la present resolució a la persona interessada i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana