

"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	2301760
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora en tramitación.
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 persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 31/05/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba los siguientes hechos y consideraciones:

- En fecha 29/04/2021 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia.
- Mediante una resolución de fecha 19/10/2021 le reconocieron un grado 2.
- En fecha 13/10/2021 presentó el modelo para solicitar nuevas preferencias de servicios o prestaciones, ampliación o revisión del PIA, solicitando el servicio de centro de día y una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.
- En fecha 20/10/2021 se resolvió el PIA respecto al centro de día, pero no respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Por otro lado, nos comunicaba que en fecha 18/05/2023 recibió, en el centro de día donde dispone de una plaza pública, una comunicación de apertura de expediente de reintegro de cobro de prestaciones indebidas. La persona interesada presentó un escrito de alegaciones el 30/05/2023. No obstante, la Administración autonómica competente se encontraba en plazo para poder resolver el mismo.

Por último, la persona interesada manifestaba su disconformidad al haber recibido la notificación de la apertura de expediente de reintegro de cobro de prestaciones indebidas de ayuda a domicilio.

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

1. Estado en el que se encontraba el expediente de la persona interesada.
2. Fecha en la que resolvería la solicitud de nuevas preferencias, que fue presentada el 13/10/2021, respecto a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a personas cuidadoras no profesionales.
3. Cualquier otra información para una mejor resolución del expediente de queja.

Habiendo transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Administración competente.

La falta de respuesta de la Administración autonómica competente, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada 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 que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente objeto de esta queja.

2 Fundamentación legal

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

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de nuevas preferencias PIA, dicho procedimiento estaba regulado por 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.

De dicho decreto, y en relación con este asunto, destacamos el contenido del artículo 18:

Artículo 18. Revisión del PIA

(...)

4. 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.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo que no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).
- La obligación de dictar la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21. 22 y 23)

La Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana:

- Establece que los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público contemplados en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Administración autonómica ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses) para resolver el nuevo PIA.
- No se ha emitido de oficio, en el plazo de 15 días desde que expiró el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo.
- Hace más de 22 meses que la persona interesada presentó una solicitud de nuevas preferencias y no se ha resuelto la misma.

4 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. **RECOMENDAMOS** que proceda a revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio, cuando proceda, el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
4. **SUGERIMOS** que, tras más de 22 meses de tramitación del expediente, habiéndose incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses por parte de la Administración autonómica, proceda de manera urgente y como nueva responsable en la tramitación de expedientes de dependencia, a emitir el correspondiente programa individual de atención, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
5. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** de dar respuesta, dentro del plazo legamente establecido de tres meses, a las alegaciones presentadas el 30/05/2023 respecto al expediente de reintegro de cobro de prestaciones indebidas.
7. **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 indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Núm. de reg. 18/08/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 18/08/2023 a las 13:48

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a todas las partes, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana