

"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	2302084
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia (Menor). Demora PIA.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 05/07/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302084, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, menor de edad, por la demora en la tramitación de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal solicitada con fecha 30/04/2021.

Señala la interesada en su escrito que recibió un requerimiento de la Conselleria el 16/11/2022, en el que se solicitaba que aportara el contrato y las facturas de un servicio de promoción y prevención acreditado y así lo hizo el 04/01/2023. Posteriormente, el 11/04/2023, mediante un correo electrónico, le indicaron que las facturas debían ser de un servicio de promoción y prevención acreditado por la Conselleria y el centro del cual acreditaba haber recibido la atención no lo era.

En este sentido, la promotora de la queja manifestaba que el centro al que acudía su hija sí estaba acreditado.

El 01/08/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de:

1. Estado del expediente.
2. Motivos de la demora en la tramitación de la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal de la titular de esta queja.
3. Si ya disponen de toda la documentación necesaria para su tramitación.
4. Fecha prevista para la resolución de la prestación solicitada y si, aun cuando deba acudir a un centro distinto al actual, se reconocerán los atrasos desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

A pesar de haber solicitado una ampliación de plazo el 17/08/2023 (que le concedimos el 22/08/2023), y tras haber transcurrido el plazo ampliado asignado sin respuesta, con fecha 10/10/2023 dictamos la [Resolución de consideraciones a la Administración](#). En ella concluíamos que la cuestión que se investigaba en esta queja no era si la niña debía cambiar de recurso, como sugería la Conselleria, por no estar acreditado el recurso al que acudía la menor, cuestión que la madre aceptaba, sino la demora en la resolución del PIA correspondiente al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal y el abono de las facturas que presentaba, reconociendo el tiempo que la niña había estado acudiendo al (...) desde que se formuló la solicitud de dependencia, en abril de 2021.

En dicha resolución, además de otras recomendaciones, sugeríamos que procediera de manera inmediata a resolver el PIA correspondiente a la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal de la menor de edad, objeto de esta queja, y a hacer efectivo el abono de las cantidades adeudadas hasta la fecha. Igualmente, sugeríamos que se informara a la familia sobre los recursos acreditados por la Conselleria para recibir este servicio en su localidad y sobre los trámites que debía realizar para hacer el cambio de recurso, si ello fuera necesario.

Con fecha 02/11/2023, ya fuera de plazo, registramos la entrada del informe de la Conselleria que daba respuesta a nuestra resolución de inicio de fecha 01/08/2023. En el mismo se indicaba lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de la menor (...), en la instancia de preferencias presentada con fecha 30 de abril de 2021 instaba al reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida en la actualidad pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La resolución de ampliación 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 este sentido cabe indicar que, con fecha 16 de noviembre de 2022, se requirió a la interesada documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud y posteriormente, con fecha 27 de junio de 2023, se reiteró este requerimiento.

En estos momentos la unidad administrativa competente está realizando las gestiones para comprobar si el centro al que acude la interesada está autorizado por la Conselleria con competencias en materia de sanidad según lo previsto en el artículo 12 del Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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.

Con fecha 13/11/2023, emitimos una comunicación a la Administración para hacer constar que el informe recibido daba respuesta a la Resolución de inicio de investigación de este expediente de queja (que remitimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 01/08/2023) y que continuaba pendiente de envío el informe requerido en la Resolución de consideraciones de fecha 10/10/2023.

Por otra parte, el 15/11/2023, dimos traslado del informe a la promotora de la queja y madre de la menor de edad titular de la misma, por si deseaba efectuar alegaciones. Así lo hizo el 16/11/2023, relatando los trámites realizados e indicando que, desde septiembre de 2023 su hija ya estaba en un nuevo centro acreditado (...).

Con fecha 27/11/2023, tuvo entrada el informe de la Conselleria que daba respuesta a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 10/10/2023.

En dicho informe se indicaba lo siguiente:

Según consta en el expediente a nombre de la menor (...), en la instancia de preferencias presentada con fecha 30 de abril de 2021 la interesada o su representante solicitaba el reconocimiento de una prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal complementaria a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tiene reconocida en la actualidad pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

La unidad administrativa competente ya ha comprobado que el centro al que acudía la interesada está autorizado por la Conselleria con competencias en materia de sanidad según lo previsto en el artículo 12 del Decreto 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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.

No obstante, dado que en la actualidad la menor (...). Ya no está acudiendo a dicho centro, se informa que para poder resolver un Programa Individual de Atención concediendo la prestación solicitada es necesario que conste en el expediente que la persona titular está recibiendo –a día de hoy– dicho servicio en un centro acreditado, para lo cual será necesario que aporte un copia de un nuevo contrato en los Servicios Sociales de su Ayuntamiento.

Si la interesada o su representante ya no desea recibir en la actualidad el servicio para el que ha solicitado la prestación pero lo ha recibido en meses anteriores tendría que dirigirse a los Servicios Sociales de su Ayuntamiento para presentar un nuevo modelo normalizado de preferencias acorde a sus necesidades actuales, es decir un modelo en el que se refleje que ya no quiere una «prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de la dependencia y de promoción de la autonomía personal» en la actualidad.

Una vez aclaradas las preferencias actuales puede presentar una «solicitud de reconocimiento de derechos económicos pendientes (retroactividad)» cuyo modelo normalizado está disponible en el apartado «Inicio>Dependencia>Derechos económicos pendientes y responsabilidad patrimonial>Derechos económicos pendientes» de la web de esta Conselleria (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/derechos-economicos-pendientes>).

El 07/12/2023 tuvo entrada un escrito de la promotora de la queja indicando que, con fecha 01/12/2023, había remitido el contrato con el nuevo centro.

Por otra parte, conviene recordar que la interesada ya remitió a la Conselleria el 04/01/2023, las facturas correspondientes al servicio prestado por la (...), tras el requerimiento de fecha 16/11/2022.

Del relato de la Conselleria se desprende, además, que la actuación de la promotora de la queja había sido correcta al acudir al mencionado centro y que el error producido al no reconocer este servicio ha supuesto tener que cambiar innecesariamente a la niña de recurso.

Finalmente, debemos informar de que la demora en la remisión del informe en respuesta a la Resolución de inicio de investigación nos ha llevado a considerar a la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges que establece lo siguiente:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Llegados a este punto se hace evidente que, si bien desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda finalmente se ha aclarado la situación referida a la idoneidad del recurso donde la menor de edad titular de esta queja había sido atendida inicialmente, no se ha resuelto el abono de los atrasos que pudieran corresponderle por haber costado dichos tratamientos, a la espera de la resolución del PIA.

A la demora en la resolución del PIA hay que añadir el trastorno ocasionado a la menor y a su familia, al promover un cambio de recurso a un centro de promoción y prevención, y al requerirle que presente una «solicitud de reconocimiento de derechos económicos pendientes (retroactividad)» para reclamar los derechos económicos pendientes.

En consecuencia, no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 10/10/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, cuando las facturas del centro de origen ya obran desde enero de 2023 en poder de la Conselleria.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana