

"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	2303118
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora revisión PIA (CEEM).
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 18/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en València, y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se recogía la queja por no haberse resuelto el nuevo programa individual de atención (PIA) de la titular, correspondiente a la solicitud de fecha 05/10/2022 de nuevas preferencias por la que solicitaba el ingreso en un CEEM debido a su enfermedad mental y discapacidad (53%).

La titular de la queja tenía reconocido un grado 2 de dependencia y aprobado un PIA concediéndole una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

En el catálogo de servicios y nuevas prestaciones de la solicitud de nuevas preferencias, la interesada solicitó por orden de preferencias los siguientes:

- CEEM Residencia enfermos mentales de Bétera.
- CEEM Fundación Santos Andrés y Santiago
- CEEM Xàtiva

Debido a la demora en resolver la nueva solicitud, así como al grave deterioro en su estado de salud, en septiembre de 2023, se tramitó la «vía urgente» para la citada solicitud.

Admitida a trámite esta nueva queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre las siguientes cuestiones:

1. Estado del expediente de dependencia de la titular de esta queja.
2. Si tiene constancia de la solicitud de tramitación por la vía urgente de las nuevas prestaciones (CEEM)
3. Puesto que ocupa la solicitud de (...), en aquellos CEEM que han sido solicitados o son susceptibles de poder optar por parte de la interesada.
4. Motivos de la demora en resolver el nuevo PIA correspondiente a la solicitud de nuevas preferencias de fecha 05/10/2022 y fecha prevista hacerlo.

Habiendo transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no había recibido el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ni la citada administración había solicitado una ampliación de plazo para emitirlo (art. 31.2 de la Ley 2/2021).

La falta de respuesta de la Conselleria, 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 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 de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Al no haber obtenido respuesta de la Administración, procedemos a resolver la queja únicamente con la información que nos ha sido facilitada por la promotora de esta.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto la nueva resolución PIA con la nueva preferencia solicitada.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Fundamentación legal

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de nuevas preferencias, el procedimiento de nuevo programa individual de atención 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, y que regula el contenido, plazo y fecha de efectividad de la revisión del PIA (art. 18, apartados 1, 4 y 5).

Además, este decreto recoge como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente.

Igualmente, 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 de seis meses (art. 21), el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar resolución en plazo (art. 21, 22 y 23).

Por otra parte, del contenido de 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, se deduce 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. Pero, en este caso singular, los propios servicios sociales municipales han emitido un informe destacando la necesidad de primar la atención y resolución de este caso (vía urgente).

Finalmente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su artículo 10.1, indica que las personas usuarias tienen derecho a obtener la resolución a su demanda del servicio en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente, además de recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios. Asimismo, según el artículo 36 de dicha ley, las prestaciones profesionales que solicitan son catalogadas como «prestaciones garantizadas». Es decir, que, cumpliendo con los requisitos de acceso, pueden ser exigibles como derecho subjetivo, contando para tal fin con créditos ampliables.

3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

1. Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses) para resolver el PIA, pues han transcurrido más de 14 meses desde la solicitud.
2. 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.

Conocemos, por otras quejas similares tramitadas por esta institución, la falta de plazas públicas para atender a estas personas. Esta falta de plazas y de prestaciones económicas que suplan dicha situación está provocando, sin duda alguna, grandes problemas, no sólo a la persona dependiente, por la falta de una atención debida, sino a toda su familia y entorno más cercano, que se ven arrastrados en una singular convivencia con la persona enferma y a la que no pueden atender debidamente, aun con grandes renuncias personales que afectan a su situación socioeconómica.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda deberá abordar esta situación de manera urgente, tanto con la creación de plazas para estas personas con una dependencia derivada de su salud mental, como con un incremento de las prestaciones vinculadas de garantía de viviendas tuteladas, que permita a las personas sufragar los costes de una plaza en un centro privado, a la espera de acceder, si es el caso, a un centro público. La celeridad en conceder dicha prestación también es un elemento clave, pues su demora provoca el rechazo de las personas dependientes al no poder costear durante unos meses una plaza privada, a la espera de percibir la prestación.

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, de la Generalitat Valenciana, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe 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, en especial los que afectan a personas con enfermedades mentales.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a las personas interesadas del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto a la persona interesada dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.
6. **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.
7. **SUGERIMOS** que, tras más de 14 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a aprobar la resolución PIA, 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. Si no es posible el acceso a una plaza en vivienda tutelada, habrá de ofrecer de inmediato una prestación de garantía que permita su acceso privado a este recurso.
8. **RECOMENDAMOS** que inicie a la mayor brevedad un plan de creación de plazas en viviendas tuteladas que permitan rebajar las insufribles listas de espera existentes en estos momentos.
9. **RECOMENDAMOS** que adecúe el importe de las prestaciones de garantía al coste real de las plazas tuteladas para personas con enfermedades mentales y que su resolución se ajuste especialmente a los plazos legalmente previstos (máximo tres meses).
10. **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.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana