

"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	2303318	
Materia	Servicios sociales	
Asunto	Dependencia. Asistente personal. Incidencias en tramitación.	
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración	

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 27/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303318, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

El objeto de la queja había sido que, tras resolverse la revisión del PIA de la menor de edad para incluir la prestación de asistente personal infantil (PATI) solicitada con fecha 09/05/2023, la madre de la menor de edad y promotora de la queja señalaba dificultades tanto en la notificación de la Resolución el 13/10/2023, al hacerse por correo postal y no por vía electrónica —como había solicitado la interesada en reiteradas ocasiones—, como en la acreditación de las asistentes asignadas.

Sobre este último aspecto señalaba lo siguiente:

Buscando el mayor beneficio de mi hija, he hecho entrevistas y seleccionado a las profesionales que quiero que atiendan a la niña. Por ello, decidí que el PIA fuera con profesionales autónomos.

Las dos asistentes que constan en el PIA solicitaron acreditación el 30 de Mayo obteniendo acreditación en Octubre. Dicha demora llegó a retrasar la resolución del PIA como se puede ver en el correo electrónico que adjunto como referencia, en el que se dice que está todo preparado para resolución pero que están esperando la acreditación. Y ese retraso ha propiciado que una de las asistentes no siga interesada en el trabajo de asistente de mi hija y yo ahora tenga que cambiar de asistente. La cual se tiene que acreditar para poder prestar servicio, lo que espero que no se demore los 4 meses que han tardado en acreditar a las otras asistentes.

La solución que se me dio, para que la asistente pueda empezar cuanto antes, fue contratar a la asistente nueva como persona física mediante un contrato de Empleada del Hogar. Ya que este tipo de contratación no tiene como requisito la acreditación. Esto supone una carga extra ya que tenemos que darnos de alta como empleadores y dar de alta a la asistente, cosa que no se tenía que realizar con la asistente siendo autónoma.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deduce que la actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podría afectar al derecho de las personas en situación de dependencia al acceso a los servicios y prestaciones que contempla la ley, así como a recibir respuesta expresa de la Administración a las demandas de la ciudadanía y a que se utilicen medios electrónicos cuando sea solicitado por esta.

En consecuencia, el 16/11/2023 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 detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Fecha de notificación formal de la resolución de revisión del PIA de la menor de edad.
2. Motivos de la demora en la notificación de la resolución que la propia Conselleria confirma haber dictado con fecha 13/10/2023.
3. Motivos por los que, para la notificación no se han utilizado medios electrónicos como ha solicitado la promotora en diversas ocasiones.
4. Manifieste cuál es el proceso para acreditar a las asistentes autónomas seleccionadas por los interesados, indicando sus fases, así como los motivos por los que, en este caso, el proceso se ha demorado más de 4 meses.
5. Fecha prevista de acreditación, si aún no se ha hecho, de la última asistente seleccionada.

El 12/12/2023 registramos una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 15/12/2023. Sin embargo, superado el plazo establecido en esta ampliación, no se ha recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En consecuencia, quisiéramos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

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 solicitada.

2 Consideraciones a la Administración

En la tramitación del expediente de queja que nos ocupa, se ha podido constatar que:

- La revisión del PIA de la menor de edad para incluir la prestación de asistente personal infantil (PATI) se resolvió con fecha 13/10/2023.
- La notificación de la Resolución de revisión del PIA sufrió también una demora, al no hacerse por medios electrónicos, como había solicitado la madre de la menor.
- La demora en la acreditación de las profesionales designadas por la madre de la menor de edad titular de esta queja motivó la demora en la resolución del PIA.
- Ese retraso ha propiciado que una de las asistentes no siga interesada en el trabajo de asistente de la niña y ahora haya que acreditar a una nueva asistente.

La falta de respuesta de la Conselleria nos ha impedido conocer los motivos de la demora en la acreditación de las profesionales seleccionadas por la familia.

En el marco de esta queja, conviene recordar que la asistencia personal es un recurso al que pueden acceder las personas con diversidad funcional y en situación de dependencia que necesiten de dicha asistencia para llevar a cabo su proyecto de vida independiente.

El asistente personal es una prestación que mejora la calidad de vida y promueve la autonomía de las personas con diversidad funcional en situación de dependencia que tienen un proyecto de vida independiente. Su objetivo es facilitar a las personas con diversidad funcional el acceso a la educación y/o al trabajo, posibilitando una mayor autonomía en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria, así como su inclusión y participación en la comunidad en los términos previstos en la Convención de Naciones Unidas de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Sin embargo, esta prestación económica ha sido, sin duda, la prestación con menor implantación dentro del conjunto de las prestaciones y del catálogo de servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Una de las razones de su escaso desarrollo es su tardanza en concretarse, pues requiere contratar a una persona de forma privada, aportando la documentación pertinente o recurrir a una empresa acreditada y debiendo adelantar una cuantía elevada de dinero durante unos meses mientras no se reconozca la prestación, situación no fácil de soportar por las familias.

Así mismo conviene señalar que, en concreto, el PATI (prestación por asistente personal infantil), tiene un carácter rehabilitador, terapéutico y de acompañamiento. Su finalidad es potenciar al máximo la autonomía y la capacidad de autodeterminación de la niña, niño o adolescente y contribuir a hacer efectivo su derecho al desarrollo integral y el principio de inclusión social en todos los ámbitos de su vida.

En este sentido cobra especial importancia contar con recursos que ayuden a frenar las consecuencias que tiene el irreversible paso del tiempo en el desarrollo físico y psicológico de las personas menores de edad con diversidad funcional; y que niños, niñas y adolescentes reciban los apoyos y tratamientos que requieren lo más pronto posible para tratar de mejorar su calidad de vida y propiciar su rehabilitación, favoreciendo su inclusión social.

Respecto a la acreditación de las personas asistentes, el art. 31.4 del 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 señala que:

4. Las empresas, entidades o personas profesionales prestadoras del servicio de asistencia personal deberán reunir y acreditar los siguientes requisitos:

- a) Prestar los servicios en la Comunitat Valenciana.
- b) Estar debidamente acreditadas por la Conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia para la prestación del servicio.
- c) Prestar el servicio mediante contrato con la persona beneficiaria o su representante legal.
- d) Acreditar el cumplimiento de sus obligaciones de afiliación, alta y cotización a la Seguridad Social, de acuerdo con la legislación vigente en la materia.
- e) Acreditar la formación de atención social y sanitaria a personas en el domicilio de las personas que presten el servicio y los demás requisitos establecidos normativamente.

Este proceso de acreditación debería ser ágil para no demorar la resolución de la prestación, así como su inicio, una vez reconocida.

3 Resolución

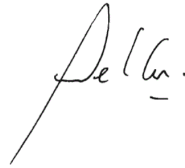
A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** una mayor agilidad y rapidez en la acreditación de las personas que optan como profesionales a la prestación de asistente personal.
2. **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.
3. **SUGERIMOS** que proceda a la mayor brevedad posible a realizar los trámites necesarios para la dotación de la prestación de asistente personal infantil reconocida a la menor de edad titular de esta queja por la Resolución de fecha 13/10/2023.

4. **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.

Finalmente, **ACORDAMOS** 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