

"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 (Menor). Asistente personal. Incidencias en tramitación. |
| Actuación | Resolución de cierre |

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 23/10/2023, han sido las incidencias acaecidas en la tramitación del expediente de dependencia de la menor de edad titular de la misma y que han puesto de manifiesto dificultades tanto en la notificación de la resolución 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.

En este sentido, la persona promotora de la queja señalaba que:

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.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 16/11/2023 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 de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

Con fecha 12/12/2023, la Conselleria solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 15/12/2023. Sin embargo, transcurrido el plazo asignado, la Conselleria no había remitido el preceptivo informe.

Es por ello que se ha calificado a la Conselleria en la queja que nos ocupa como no colaboradora, conforme al art. 39.1.a) de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

Por otra parte, aún sin el informe requerido, proseguimos la tramitación de la queja y, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 30/01/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera 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.

El informe de la Conselleria, tuvo entrada en esta institución con fecha 31/01/2024, y por lo tanto, como ya hemos indicado, fuera del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución sustancialmente, se nos informaba de que:

Según consta en el expediente a nombre de la menor (...) con fecha 13 de octubre de 2023, se resolvió la revisión de su Programa Individual de Atención en la que se le reconoce el derecho a una prestación económica de asistencia personal. La cuantía mensual de esta prestación en función de su grado de dependencia reconocido y del grado de dedicación mensual de más de 120 horas/mes es de 2.350,00 euros.

Dicha resolución fue notificada con fecha 30 de noviembre de 2023 en primer intento. Si bien la voluntad de este centro directivo es notificar las resoluciones que emite lo antes posible, en algunos debido al elevado número de procedimientos en tramitación se producen demoras indeseadas.

Con respecto a los motivos por los que no se han utilizado los medios electrónicos para la notificación cabe informar que la aplicación informática «ADA» que soporta la tramitación de los expedientes de dependencia no está actualmente preparada para notificar de dos maneras diferentes (en papel y de forma electrónica). Actualmente se notifica masivamente en formato papel, teniendo en cuenta que las ayudas a la dependencia van dirigidas a una población vulnerable que en su mayor parte está poco habituada al manejo de nuevas tecnologías.

No obstante, los procedimientos de dependencia son objeto de un programa piloto de simplificación administrativa puesto en marcha por la Dirección General de Simplificación Administrativa de la Presidencia de la Generalitat, en el marco del cual se abordará esta cuestión de cara a poder notificar simultáneamente en papel y de forma electrónica en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con respecto a la fecha prevista de acreditación de la última asistente seleccionada por la familia de la menor (...), cabe señalar que en el expediente electrónico de dependencia consta que la asistente personal (...) ha sido contratada directamente por la familia en el régimen de sistema especial para empleados del hogar desde el día 16/11/2023. Consultada la aplicación OVARA, mediante la cual se tramitan las solicitudes de acreditación, no se tiene constancia de la presentación de una solicitud de acreditación por parte de D.^a (...) a fecha 12/01/2024. Por lo tanto, no se puede informar sobre la fecha prevista de acreditación por no obrar solicitud registrada.

Por su parte, el informe de la Dirección General de Infraestructuras sociosanitarias que se adjuntaba al anterior señalaba lo siguiente:

(...) se ha comprobado que han tenido entrada a través de la plataforma OVARA, dos solicitudes de acreditación de personas prestadoras del servicio de asistencia personal, correspondiente a profesionales que se preveía incluir en el Programa Individual de Atención de la hija de la promotora de la queja objeto del presente informe.

La información de dichos expedientes es la siguiente:

• **Solicitud de la persona profesional (...)**

- Solicitud de la persona interesada: 30 de mayo de 2023.
- Requerimiento de documentación para subsanar la solicitud: 19 de junio de 2023. El plazo para que la interesada procediese a la subsanación fue de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente de la notificación electrónica. Asimismo, el plazo máximo para resolver el procedimiento quedaba suspendido por el tiempo que mediase entre el acceso al contenido de la notificación electrónica, y su efectivo cumplimiento, o en su defecto, por el transcurso del plazo concedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1, apartado a) de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Subsanación de la solicitud. Entre los días 19 y 21 de junio de 2023 la persona interesada aportó la documentación requerida para subsanar la solicitud.
- Remisión del expediente a la Dirección Territorial de Alicante de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para la emisión de Informe de Viabilidad: el 22 de junio de 2023.
- Emisión de informe de viabilidad de manera conjunta por Dirección Territorial de Alicante y a la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores: La persona solicitante fue remitiendo documentación, a efectos de emisión del informe, hasta el día 24 de septiembre de 2023. Finalmente, el 25 de septiembre de 2023 se emitió el informe conjunto considerando viable y procedente la concesión de la autorización de funcionamiento y acreditación provisional para la prestación del servicio de Asistencia Personal a la persona solicitante.
- Emisión de Propuesta favorable de la Directora General de Dependencia y de las Personas Mayores: 3 de octubre de 2023.

- Resolución: El día 4 de octubre de 2023, la Directora General de Infraestructuras Sociosanitarias resolvió conceder la autorización del Servicio de Asistencia Personal a (...). La Resolución se puso a disposición de la interesada en su carpeta ciudadana para su notificación telemática, el mismo día 4 de octubre de 2023, accediendo la interesada a esta notificación en la misma fecha.

• **Solicitud de la persona profesional (...).**

- Solicitud de la persona interesada: 30 de mayo de 2023.

- Requerimiento de documentación para subsanar la solicitud: El 16 de junio de 2023 se puso a disposición de la interesada a través de su carpeta ciudadana, el requerimiento para la subsanación de la solicitud, con el fin de proceder a su notificación telemática. El plazo para que la interesada procediese a la subsanación fue de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente de la notificación electrónica. Asimismo, el plazo máximo para resolver el procedimiento quedaba suspendido por el tiempo que mediase entre el acceso al contenido de la notificación electrónica, y su efectivo cumplimiento, o en su defecto, por el transcurso del plazo concedido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1, apartado a) de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre.

- Subsanación de la solicitud. No consta que la interesada accediese a la notificación del requerimiento, pero entre los días 16 y 18 de agosto de 2023 aportó la documentación requerida para subsanar la solicitud.

- Remisión del expediente a la Dirección Territorial de Alicante de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para la emisión de Informe de Viabilidad: el 21 de septiembre de 2023.

- Emisión de informe de viabilidad de manera conjunta por Dirección Territorial de Alicante y a la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores: el 4 de octubre de 2023 se emitió el informe conjunto por ambos órganos, considerando viable y procedente la concesión de autorización de funcionamiento y acreditación provisional para la prestación del servicio de Asistencia Personal a la persona solicitante.

- Emisión de Propuesta favorable de la Directora General de Dependencia y de las Personas Mayores: el 10 de octubre de 2023.

- Resolución: El día 11 de octubre de 2023 la Directora General de Infraestructuras Sociosanitarias resolvió conceder la autorización del Servicio de Asistencia Personal a (...).

La Resolución se puso a disposición de la interesada en su carpeta ciudadana para su notificación telemática el día 16 de octubre de 2023, accediendo la interesada a la notificación el día 19 de octubre de 2023.

Como puede comprobarse, los dos procedimientos se resolvieron dentro del plazo de seis meses desde la entrada de ambas solicitudes de acreditación en el Registro electrónico de la Generalitat establecido en el Decreto 59/2019, habiéndose observado en la tramitación de los mismo el cumplimiento del principio de celeridad al que está sujeta la Administración, en virtud de lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 01/02/2024 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución.

Por otro lado, y como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones de fecha 30/01/2024, con fecha 06/03/2024, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba lo siguiente:

Por parte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores se señalaba que:

la menor (...) ya está percibiendo la prestación económica de asistencia personal.

En las bases de datos de esta Conselleria consta, con fecha 20 de diciembre de 2023, una orden de pago en concepto de atrasos y desde ese mismo día se han emitido órdenes de pago mensuales por importe de 2.350 euros en favor de la interesada sin que, a fecha de elaboración de este informe, tengamos conocimiento de que se haya producido ninguna incidencia o devolución en el pago.

Por su parte, desde la Dirección General de Infraestructuras Sociosanitarias, se aceptaba la recomendación y se informaba de que:

atendiendo a los recursos personales y materiales de los que se dispone, se va a intentar dar una mayor agilidad y rapidez en la acreditación de las personas que optan como profesionales a la prestación de asistente personal.

Sin embargo, el hecho de que se haya tenido que contratar a la última asistente mediante la figura de empleada de hogar no solo supone, como indica la promotora en su escrito de queja, una carga extra ya que deben darse de alta como empleadores y dar de alta a la empleada, cosa que no se tenía que realizar con la asistente siendo autónoma, sino que, además, se obvia la comprobación por parte de la Administración del cumplimiento de los criterios y requisitos de acreditación exigibles al servicio correspondiente.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 30/01/2024, en tanto que la menor titular de la misma ya está percibiendo la prestación de asistencia personal.

Por otro lado, en lo referente a las incidencias en la notificación de la resolución, la Conselleria manifiesta su compromiso de abordar la cuestión de cara a poder notificar simultáneamente en papel y de forma electrónica en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No obstante, debemos insistir en que han tenido que transcurrir 10 meses desde la solicitud de revisión del PIA en la que se solicitaba el asistente personal para la persona menor de edad, hasta la resolución del expediente.

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