"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	**2402580**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora Revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/07/2024 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, de 68 años, con domicilio en València (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que, teniendo un grado 1 de dependencia reconocido y aprobado el PIA con la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Personas Cuidadoras No Profesionales, presentó el 22/08/2022 una solicitud de nuevas preferencias especificando una plaza en el Centro Nueva Opción (Daño cerebral).

Asimismo, se indicaba que el 18/04/2023 solicitó una revisión del grado de dependencia, siéndole reconocido un nuevo grado (Grado 2) mediante resolución emitida el 19/06/2023.

El 08/06/2023 presentó otra solicitud de nuevas preferencias, ampliando las opciones de los centros solicitados, todos ellos especializados en el abordaje de daño cerebral.

El 29/05/2024 recibió una notificación de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda comunicándole que en el modelo de preferencias aportado se había marcado, en la opción de Centros de Día, centros que no correspondían al sector de Personas Mayores, por lo que debería actualizar la petición de preferencias. Días después actualizó las mismas (Centro Tres Forques, Alquería la Purísima y Camp del Turia).

Por todo ello, el 05/07/2024 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran sendos informes sobre este asunto.

Dado el decalaje de casi dos años entre la solicitud de Centro de Dia, mayo de 2022 y la notificación a la persona titular que los centros señalados no correspondían al sector de Personas Mayores, concretamos los siguientes extremos:

Al Ayuntamiento de València:

- Si tiene constancia de la solicitud de nuevas preferencias presentada en el año 2022 por el titular.
- Fecha de remisión de dicha solicitud y de los informes correspondientes remitidos a la Conselleria.

- Adjunte el informe realizado dado que, según la propia Conselleria, el Centro solicitado en la misma, no corresponde al sector de Personas Mayores y, por tanto, no era el adecuado.
- Si tiene constancia de la solicitud de nuevas preferencias presentada en el año 2023 por el titular
- Fecha de remisión de dicha solicitud y de los informes correspondientes remitidos a la Conselleria.
- Adjunte el informe realizado, en la citada solicitud de 2023, dado que, según indica la propia Conselleria, los Centros solicitados no corresponden al sector de Personas Mayores, y tampoco eran los adecuados a la persona solicitante.
- Explique las razones por las que, en dos ocasiones (agosto de 2022 y junio de 2023), las solicitudes de ampliación de PIA, fueron tramitadas de forma incorrecta, según la propia Conselleria.
- Gestiones realizadas ante la demora de casi dos años en resolver la solicitud de ampliación de PIA (agosto de 2022).
- Sobre la tercera solicitud, presentada en junio de 2024, tras la notificación recibida de la Conselleria en mayo del año en curso, indique las gestiones realizadas.

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

- Estado del expediente del titular.
- Motive las razones para la demora de casi dos años, el 29/05/2024, en notificar el error en las solicitudes presentadas de ampliación del PIA (agosto de 2022 y junio de 2023).
- Indique cuál es el procedimiento para solicitar centros de tratamiento específicos, en este caso de daño cerebral.
- Indique si se han realizado gestiones con los servicios sociales en relación con las dos solicitudes incorrectas, con el fin de corregir de forma diligente dichos errores.
- Explique qué criterios sigue la Conselleria para determinar qué centros son los idóneos en los casos de personas mayores de 65 años con daño cerebral, ¿Priman el ser mayor de 65 años?, ¿prima la enfermedad que padece?, etc.
- Indique si se dictado Resolución PIA adecuando la prestación concedida al nuevo grado reconocido en junio de 2023.
- Fecha prevista para resolver el nuevo PIA con la prestación solicitada, teniendo en cuenta para su resolución que la solitud inicial fue presentada en agosto de 2022.

El 15/07/2024 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento indicando:

1. La persona interesada tenía reconocida la prestación económica al cuidador.
2. Presentó en fecha 22/08/2022 nuevas preferencias que se grabaron por el Ayuntamiento el 17/09/2022. Estas preferencias con solicitud de mantenimiento de CNP junto con plaza pública en centro de día Nueva Opción y estas preferencias son validadas por la Conselleria el 26/09/2022 pasándolas a comprobadas.
   La Conselleria no indica que se produzca ninguna irregularidad en esta petición con respecto a la edad de la persona solicitante.
3. El 22/08/2022 la Trabajadora social de su Centro Municipal de referencia realiza un informe técnico de idoneidad trasladando la petición de la persona interesada a Centro de día de daño Cerebral Nueva Opción.
4. En fecha 18/04/2023 solicita la persona interesada revisión de grado. La valoración a esa petición se realizó por parte del Ayuntamiento el 09/06/2023 pasando a ser grado 2.

5. El 08/06/2023 ante el silencio de Conselleria, la persona interesada vuelve a presentar preferencias indicando en este caso tres opciones de centro de día (todas ellas del listado de discapacitados) y no marca la opción de CNP. Como se solicitan los mismos recursos, este trámite no genera la necesidad de un nuevo informe técnico.
6. En fecha 09/06/2023 se realiza el informe de seguimiento de dependencia por parte de la profesional del CMSS de Trafalgar dado que cobra la prestación de CNP.
7. El 28/05/2024 es la Conselleria la que se da cuenta de que la preferencia que solicitó y que se dio por válida no corresponde a personas mayores sino al colectivo de personas con discapacidad y le indica a la persona beneficiaria que corrija las preferencias.
8. El 25/06/2024 la persona interesada presenta, de nuevo, preferencias especificando ya centros de día, pero en este caso de personas mayores. Como no es un trámite de nuevas preferencias porque sigue solicitando centro de día público, no genera informáticamente la necesidad de realizar un nuevo informe técnico por parte del Ayuntamiento.
9. En este momento es competencia de la Conselleria la resolución de concesión de plaza pública en uno de esos centros

Dimos traslado del informe al titular de la queja.

El 08/08/2024 tuvo entrada solicitud de la Conselleria de ampliación de plazo que, le fue concedido.

En vista de la demora en remitir el informe la Conselleria, en septiembre 2024, desde esta institución se contactó con la esposa del titular de la queja y ante la importancia de conocer la información que pudiera facilitar la Administración, se concluyó esperar dicho informe. Asimismo, se ratificaba en la urgencia de resolver el expediente de dependencia de su marido.

El 07/10/2024, fuera de plazo, tuvieron entrada dos informes remitidos por la Conselleria, en concreto, uno emitido con fecha 30/09/2024 de la Dirección General de Dependencia y Personas Mayores y el otro, con fecha de 02/10/2024, de la Dirección General de las Personas con Discapacidad.

El informe de la D. G. de Dependencia indicaba sustancialmente:

- Que 22 /08/ 2022 se presentó una nueva solicitud de nuevas preferencias, servicio de centro de día, complementaria a la prestación económica concedida (cuidados en el entorno familiar) pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se había emitido resolución al respecto.

- Que el 18/04/2023 tuvo entrada solicitud de revisión de grado.

- Que el 19/06/2023 se dictó resolución de nuevo grado (grado 2) pero que aún no se había resuelto el Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que estaba percibiendo a este nuevo Grado.
- Que el 29/05/2024, a requerimiento de esa Administración, se presentó una nueva instancia de solicitud de nuevas preferencias por el que opta por servicio de Centro de Día en tres centros del sector de mayores.
- Que se ha mantenido la fecha inicial de la solicitud del servicio de centro de día (22/08/2022) en la lista de espera de los tres centros.

El informe de la GD de las Personas con Discapacidad indicaba sustancialmente:

- Al disponer el Sr. (…) de resolución de reconocimiento de grado 2 dependencia, el procedimiento para solicitar centros de personas con dependencia es el modelo normalizado de "Solicitud de nuevas preferencias de servicios". La persona interesada, orientada por el personal de los servicios sociales de atención primaria de su municipio de residencia o de la unidad de salud correspondiente, podrá solicitar aquellos centros que considere más adecuados a su situación actual.

- Según el DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, en su ANEXO II, apartado 2.3.6. Perfil de las personas usuarias: "personas con discapacidad física que presentan un perfil de necesidades de apoyo extensos generalizados. Con edades comprendidas entre 18 y 65 años".
- La fecha de nacimiento del Sr. (…) es el 08 de septiembre de 1956.
  Las preferencias iniciales fueron presentadas el 22/08/2022, solicitando el centro de día "Nueva Opcion". Tenía entonces 65 años y aún no estaba publicado el mencionado Decreto, por lo que permaneció en lista de espera no priorizada.
- El 08/06/2023 amplió las preferencias, añadiendo a la solicitud inicial el centro "Nueva Opción III" y el centro de la "Fundación Juan Ignacio Muñoz Bastide". En esa fecha la persona interesada tenía cumplidos 66 años y había entrado en vigor el Decreto 27/2023, por lo que prevalece que la edad límite para el acceso son los 65 años, como ya se ha especificado anteriormente.
- Y, por último, en fecha 25/06/2024, solicitó 3 centros de día para personas mayores, siendo competencia de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores el pronunciamiento respecto del resto de las cuestiones planteadas.

El 08/10/2024 dimos traslado de ambos informes a la persona promotora, quien el 08/11/2024 mediante diligencia telefónica se ratificaba nuevamente en el objeto de la queja.

2 Conclusiones de la investigación

A la vista de los informes remitido por las Administraciones afectadas y dada la falta de resolución del expediente podemos concluir que:

El 22/08/2022, fecha de presentación de nuevas preferencias se cumplían los requisitos en tanto en cuanto fue validada por la Conselleria (pasando a "estado comprobado") sin indicar ninguna irregularidad con relación a la edad del titular, 65 años. Es por ello por lo que, en función de la normativa vigente en ese momento, la nueva preferencia manifestada, Centro de Día Nueva Opción, era compatible con la prestación económica de cuidador no profesional que el titular tenía concedida. Dicha solicitud en cumplimiento de la normativa vigente debía haber sido resuelta en el plazo máximo de seis meses, es decir como muy tarde, el 23/02/2023.

El DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell en el que se especifica en su Anexo II, el perfil de las personas usuarias de los Centros de Día para personas con diversidad funcional física (entre

18 y 65 años), entró en vigor el 23/03/2023. Un mes más tarde de la fecha en la que debía haber sido resuelta la solicitud de plaza en el Centro de Día Nueva Opción.

El Ayuntamiento informa que el 09/06/2023 se realizó el informe de seguimiento de dependencia por parte de la profesional del CMSS de Trafalgar dado que el titular era preceptor de la prestación de CNP. Debemos recordar que hacía ya casi tres meses de la entrada en vigor del Decreto 27/2023 del Consell. Se indica textualmente, que «El 28/05/2024 es la Conselleria la que se da cuenta de que la preferencia que solicitó y que se dio por válida no corresponde a personas mayores sino al colectivo de personas con discapacidad y le indica a la persona beneficiaria que corrija las preferencias».

La Conselleria, en los informes remitidos, indica por un lado que, a fecha de emisión de los mismos, aún no se había adecuado la prestación económica concedida de Cuidador No Profesional al nuevo grado 2 reconocido el 19/06/2023 y por otro, y en relación con la nueva preferencia solicitada, que tampoco se había emitido resolución, señalando que «No obstante, cabe señalar que se ha mantenido la fecha inicial de la solicitud del servicio de centro de día (22/08/2022) en la lista de espera de los tres centros del sector mayores».

Igualmente debemos dejar constancia que la notificación de la Conselleria a la persona titular sobre que no cumplía los requisitos para acceder al Centro de Día Nueva Opción se realizó, en mayo de 2024, más de un año después de haber entrado en vigor el DECRETO 27/2023, de 10 de marzo, del Consell.

Consideramos por los informes recibidos de la Conselleria que en la resolución de revisión PIA concediéndole la nueva prestación solicitada (centro de día) debería contemplar los efectos retroactivos desde los seis meses desde la presentación de dicha solicitud, el 22/08/2022, así como tener en cuenta que desde el 19/06/2023 tiene reconocido el grado 2 dependencia, todo ello en relación con el cálculo de los efectos retroactivos de la prestación.

Por todo ello, tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- **El plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017), pues ha transcurrido más de un año desde la resolución de grado 2 y más de dos años desde la solicitud de nuevas preferencias (Centro de Día).

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de **dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El **derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia y, como en el caso que nos ocupa, especialmente los relativos a la información de cambios normativos y nuevos procedimientos en el transcurso de la tramitación de los expedientes de dependencia.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la 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. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

4. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.

5. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de revisión del programa individual de atención, que resolverá sobre la adecuación de la prestación reconocida al nuevo grado de dependencia y sobre el derecho de la persona dependiente al Centro de Día, incluyendo los correspondientes efectos retroactivos de la prestación.

6. Además, **SUGERIMOS**, dada la localidad de residencia de la persona interesada, y cuando sólo resta que se haga efectivo pago de la prestación, que la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo de un mes**, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la resolución del Síndic de 06/11/2024 y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana