



"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja	<b>2500611</b>
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora PIA. Servicio de Atención Domiciliaria

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 10/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500611, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 08/04/2024, y se le asignó un Grado 2 de dependencia el 07/11/2024. Había mostrado sus preferencias por el servicio de teleasistencia avanzada y por un servicio de atención domiciliaria. Sin embargo, transcurridos 10 meses no había obtenido respuesta a su solicitud. Mientras, la interesada se estaba costeando privadamente el gasto de la atención siendo bastante gravoso para su situación económica.

Solicitamos información al respecto, tanto al Ayuntamiento de Xàtiva como a la anterior Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento contestó a las cuestiones que le planteamos de la siguiente manera:

*En data 8 d'abril de 2024, per registre d'entrada numero nº 6348 es va presentar sol·licitud inicial de reconeixement de la situació de dependència , en el que sol·licitava el servei de teleassistència i el servei ajuda a domicili.*

*Respecte a la sol·licitud de dependència: En data 31 d'octubre de 2024 es va procedir a la valoració en el domicili, es va emetre informe social d'entorn i el barem de dependència, en els quals es proposava un grau 2 de dependència En data 7 de novembre de 2024 es va emetre Resolució per l'òrgan valorador (dependent de la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda) que es el que valida el grau de dependència per la qual se li reconeixia a la persona interessada un Grau 2 Dependència, amb caràcter permanent, quedant pendent el Programa Individualitzat d'Atenció per al servei d'ajuda a domicili fins la nova adjudicació del contracte per a la prestació del servei.*

*Respecte al servei de teleassistència: En data 19 de novembre de 2024 es va emetre del Programa Individualitzat d'Atenció reconeguen-li a la persona interessada el servei de Teleassistència.*

*L'ajuntament de Xàtiva va signar el contracte programa de finançament de serveis socials el 11 de setembre de 2021, per als exercicis de 2021-2024. En el qual s'inclou el servei d'ajuda a domicili a la dependència.*

*Actualment la persona interessada es troba en llista d'espera del servei ajuda a domicili, no existint disponibilitat d'hores al contracte actualment adjudicat per activar el servei a la persona interessada. Una volta el contracte per a la prestació del servei d'ajuda a domicili estiga adjudicat, (per tant s'ampliaran el numero de hores de prestació del servei).*

*El professional de seguiment i execució del contracte proposara a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda, la Resolució del Programa Individual de Atenció y data d'inici del servei. Davant d'aquesta persona hi han expedients amb mes temps d'espera sense resoldre el SAD.*



*L'ajuntament de Xàtiva i la Conselleria D'Igualtat i Polítiques Inclusives va signar en data 11 de setembre de 2021, el contracte programa per al finançament dels serveis socials per als exercicis 2021-2024.*

*El servei d'ajuda a domicili es un dels serveis d'atenció primària de caràcter bàsic, en concret del servei de promoció de l'autonomia personal. Aquest servei d'ajuda a domicili a la dependència inicialment va estar subvencionat amb la quantia de 145.000.-€, per a la cobertura de 12.842 horas.*

*L'ajuntament de Xàtiva davant el volum de sol·licituds presentades reclamant aquest servei, el qual estava complet al 100% de les places, i la creació d'un embús amb totes les instàncies demanant el servei d'ajuda a domicili, a l'any 2022 amb la previsió de donar una resposta a les mateixes va sol·licitar a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Vivenda una addenda del contracte programa. La qual es va signar en octubre de 2023 i en la que s'incrementava la quantia destinada al servei d'ajuda a domicili a la dependència en la quantia de 400.000.-€*

*En data 17 d'octubre de 2023, l'ajuntament de Xàtiva va iniciar el procediment de licitació del servei d'ajuda a domicili a la dependència per import de 400.000.-€ per tal de prestar el servei d'ajuda a domicili dependència, el qual per diverses qüestions s'ha endarrerit en el temps per qüestions de tramitació.*

*En data 31 desembre de 2024, va finalitzar el contracte programa de finançament dels serveis socials. Des de la Conselleria de Serveis Socials a través de diverses circulars ens han informat que per als exercicis 2025-2028 es signarà un nou contracte programa, però a data de hui tan sols hem rebut una Resolució per la qual s'acorda l'inici de l'expedient administratiu, es a dir que no tenim finançament per a la prestació del servei d'ajuda a domicili.*

*Actualment aquest servei d'ajuda a domicili a dependència es troba en procés de licitació per tramitació anticipada, en concret acabem d'informar els judicis de valor, es a dir que l'ajuntament de Xàtiva, sent previsor esta realitzant tots els tràmits necessaris per a que una volta signat el contracte programa per als exercicis 2025-2028 poder adjudicar el servei i d'aquesta manera donar una ràpida resposta a totes les sol·licituds presentades i desfer l'embús que hi ha.*

*A la vista de l'exposat anteriorment considerem que l'ajuntament de Xàtiva, no ha estat inactiu en el procediment de D<sup>a</sup> (...), sinó que esta realitzant totes actuacions encaminades per tal de donar una resposta ràpida i efectiva a la persona interessada, però no podrem donar-la d'alta en el servei fins la signatura del contracte programa per als exercicis 2025-2028, el qual depèn de la Conselleria.*

La Conselleria respondió lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 08 de abril de 2024, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 2 de dependencia en resolución de 07 de noviembre de 2024 y el servicio de teleasistencia avanzada en resolución de 18 de noviembre de 2024, aún no se ha emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (servicio de ayuda a domicilio).

En este sentido se comunica que la resolución ampliando el Programa Individual de Atención (PIA) se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente. Asimismo, constando en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Ayuda a Domicilio, cabe informar que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está



empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local.

No obstante, cabe la alternativa de que la persona interesada, si así lo desea, opte por una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio mediante la presentación de una nueva solicitud de preferencias, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en 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.

Si se opta por una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio será el beneficiario de la prestación quien contratará el servicio con la empresa acreditada elegida. Esta prestación es nominativa y la recibe directamente la persona dependiente que será quien efectuará el pago a la empresa; si bien para recibirla deberá acreditar que al menos recibe el número de horas mínimo establecido en su PIA mediante el contrato suscrito con la empresa acreditada.

En la página web de esta Conselleria se recogen las características básicas de esta prestación (<https://inclusio.gva.es/es/web/dependencia/prestaciones-vinculades-als-serveis>); además la persona titular del expediente también puede dirigirse a los servicios sociales de su ayuntamiento o zona de cobertura donde le pueden ampliar esta información y orientar en su caso de forma más concreta.

Antes estas informaciones, realizamos nuevas indagaciones recogiendo los siguientes datos de la Conselleria:

1. Se ha notificado la propuesta de contrato programa a l'Ajuntament de Xàtiva, que ha aceptado la misma por acuerdo del Pleno de 9 de junio de 2025. El siguiente paso, previo a la firma del contrato programa es la fiscalización del gasto por parte de intervención, paso que se encuentra ahora pendiente de tramitar al estar supeditado a un Informe preceptivo de la Dirección General de Presupuestos. Una vez se fiscalice, se procederá a la firma del contrato programa por la Generalitat y la entidad local.
2. Se han notificado las propuestas de contrato programa 2025-2028 a todas las entidades, pero no se han firmado aún. Algunos porque la entidad local debe enviar la aceptación de dicha propuesta por acuerdo plenario y otros, que sí la han aceptado, porque está pendiente la fiscalización del gasto por intervención como es el caso de Xàtiva.
3. Como aspectos a destacar se informa de las modificaciones en los importes de las líneas presupuestarias del CP 2025-2028 de Xàtiva con respecto a la anualidad 2024, destacando las siguientes:
  - EEIIA: el importe asignado a este servicio pasa de 77.705,00 € a 84.125,00 € con un incremento de 6.420,00 €.
  - SASEM: el importe asignado pasa de 62.000 € a 67.300 € con un incremento de 5.300 €.
  - Programa d'itineraris d'inclusió social: el importe asignado pasa de 132.500,00 € a 128.960,00 € con una minoración de 3.540,00 €

El Ayuntamiento nos trasladó lo siguiente:

*Les actuacions preparatòries de l'expedient de contractació del servici d'ajuda a domicili es van iniciar a l'octubre de 2023, va seguir el seu curs i es va publicar al juliol de 2024 però el 31 de juliol es va acordar per acord de junta de Govern Local, procedir a la suspensió de la licitació ja que les taules salarials dels professionals que havien de prestar el servici no estaven actualitzades a les tables salarials 2023-2025 del Conveni col·lectiu de residències de tercera edat, servis d'atenció a persones dependents i desenrotllament*



*de la promoció de l'autonomia personal, centres de dia, centres dona 24 hores, centres d'acolliment i servei d'ajuda a domicili de titularitat pública i gestió privada, a la Comunitat Valenciana.*

*Una vegada modificades les taules s'ha tornat a licitar el servei, i en este moment el procediment de licitació es troba en fase d'esmena de la documentació prèvia a l'adjudicació del contracte. Considerem que al setembre estarà adjudicat i per tant podrem ampliar la prestació del servei d'ajuda a domicili i per consegüent incrementar numero de persones usuàries.*

**2.- Mientras no es signe el nou contracte programa ¿no pueden desenrotillar la referida addenda de l'anterior contracte programa i oferir el SAD?** Si es va poder i així ho vam fer, ates que la licitació iniciada en octubre de 2023, ho era per tramitació anticipada a l'esera de la signatura de l'addenda del contracte programa o de la signatura del contracte programa 2025-2028. Pero no es poder iniciar al haber-se suspes la licitació. Si se es cert que la previsió es que s'inicie en breu i abans del mes de setembre

Recabada esta información, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2500611, de 14/07/2025](#). A la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le recomendamos que trasladase al departamento correspondiente de la Generalitat la urgencia en proceder a la intervención del gasto previsto en los contratos programa que nos ocupan, y que se hicieran efectivos lo antes posible, y le sugerimos que procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención, así como los posibles efectos retroactivos.

Por su parte, al Ayuntamiento de Xàtiva le recomendamos que adoptase 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, en especial, en lo referente a la valoración.

La Conselleria nos comunicó que se había agilizado considerablemente la tramitación, firma y gestión económica de los 219 Contratos Programa 2025-2028 a suscribir con entidades locales de las tres provincias, encontrándose entre ellos el correspondiente al municipio de Xàtiva. Que se habían firmado ya 127 contratos programa, entre ellos el correspondiente Xàtiva en fecha 24 de julio, lo que representa el 58% del total, estando prevista la firma de los restantes entre los meses de agosto y septiembre de 2025. Y que 85 de los convenios ya firmados se encontraban en fase de pago material del anticipo de la financiación correspondiente al año 2025, entre ellos nuevamente el correspondiente al municipio de Xàtiva.

Respecto al expediente de dependencia, se nos comunicó que aún no se había emitido resolución sobre el segundo recurso solicitado (servicio de ayuda a domicilio), y que dado que constaba en su expediente de dependencia como primera preferencia el Servicio de Ayuda a Domicilio, cabía informar que la gestión de dicho servicio público corresponde a los Servicios Sociales Generales del Ayuntamiento donde está empadronada la persona titular del expediente y su concesión está sujeta a la posibilidad de atender nuevos usuarios por parte de la entidad local. En el momento en que el Ayuntamiento comunicase que era viable atender nuevos usuarios se procedería a la aprobación del PIA.



El Ayuntamiento, fuera de plazo, incurriendo en una falta de colaboración con esta institución según el artículo 39.1.b de la ley que la regula, nos comunicó que aceptaba las consideraciones. Dada la falta de información, le remitimos una nueva petición de informe al respecto y nos comunicó que:

En fecha 29 de abril de 2025 se le comunicó a la persona usuaria, (...), el servicio de ayuda a domicilio municipal con carácter provisional hasta tener PIA SAD de dependencia u otro recurso adecuado a sus características personales, con la obligación de comunicar a los servicios sociales municipales cualquier variación en las circunstancias familiares, y por lo tanto no creará ningún derecho por parte la persona usuaria de forma permanente.

Las horas semanales que se le concedían son 5 y las tareas son las cotidianas necesarias e imprescindibles para el desarrollo correcto del día a día de la persona, que ella misma no pueda realizar.

El contrato para la prestación del servicio de ayuda a domicilio a la dependencia se inició el pasado día 8 de octubre.

En fecha 21 de octubre se ha resuelto el PIA SAD de la persona usuaria (...) con un grado de 2, concediéndole un máximo de 45 horas al mes

Trasladamos esta última información a la interesada, pero no recibimos alegación ni respuesta alguna, por lo que debemos considerar que, finalmente, se ha resuelto el PIA reclamado y dado solución a la queja planteada.

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