



|   |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES<br>DE LA COMUNITAT VALENCIANA<br>REGISTRE GENERAL |
| <b>15/01/2019</b>   |
| EIXIDA NÚM. <b>01501</b>  |

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queja núm. 1805298  
=====

**Asunto: Dependencia. Demora cambio de PIA**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 28/06/2018 a instancia de D<sup>a</sup>. (...) sobre el asunto mencionado.

De dicho escrito y de la documentación aportada por la persona interesada, se deducía que el pasado 25 de mayo de 2018 presentó ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, escrito en el que notificaba que desde el mes de junio de 2013 es el único cuidador de su madre (...) (persona dependiente) y no así sus (...). La citada notificación se realiza a efectos de que constancia en expediente de dependencia, con las consecuencias legales que proceda, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta alguna

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 23/07/2018, fue reiterado el 04/09/2018, el 01/10/2018 y el 29/10/2018.

En fecha 14/11/2018 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emite informe, con entrada en esta institución el 26/11//2018, indicando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 19 de julio de 2016, D<sup>a</sup> (...) presentó un escrito solicitando el cambio de la persona cuidadora en el Programa Individual de Atención aprobado en resolución de (...).

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de revisión del Programa Individual de Atención —si resulta pertinente— dentro del primer semestre del año 2019, siempre y cuando el expediente esté completo. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto

|  |                                      |                  |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>                  |                                      |                  |
| <b>Código de validación:</b> *****   | <b>Fecha de registro:</b> 15/01/2019 | <b>Página:</b> 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54<br>www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es |                                      |                  |

inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En fecha 28/11/2018 le dimos traslado de esta respuesta a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, sin que conste en el expediente alegación alguna.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y del informe remitido por la administración, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las Recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo:

Refiere la Conselleria, en su informe, que la solicitud de cambio de persona cuidadora en el PIA, se realizó el (...) y 30 meses después, su solicitud sigue sin ser resuelta.

Respecto a la revisión del PIA, el artículo 18 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, aplicable por ser más beneficioso para el interesado, dice:

#### Artículo 18. Revisión del PIA

1. El PIA podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho, con informe motivado de los servicios sociales generales o, en su caso, de los servicios sociales que designe la Conselleria con competencias en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, **siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación del entorno social** que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida.

2. La presentación de la solicitud se realizará según modelo normalizado que la Conselleria competente en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia establecerá y pondrá a disposición de las personas interesadas.

3. Asimismo se podrá iniciar de oficio cuando como consecuencia de los informes de seguimiento del PIA se determine de manera motivada que el recurso o prestación ha dejado de ser el idóneo para la persona interesada o cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos.

**4. El plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo.**

5. La fecha de efectividad del nuevo recurso será la de la resolución de revisión y si esta no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 15/01/2019

Página: 2

6. Para el caso de revisiones de grado a la baja la fecha de efectos del PIA revisado será la fecha de resolución del mismo.

7. La actualización del importe de las prestaciones económicas y de las correspondientes tasas por la prestación de servicios no tendrá carácter de revisión PIA.

Respecto a la obligación de la administración de resolver en plazo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece

#### **Artículo 21. Obligación de resolver.**

**1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.**

**2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.**

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

**3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:**

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) **En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.**

**4. Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.**

**En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados 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. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado 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. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.**

5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

**6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos**

competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Respecto al plazo para resolver debe indicarse que la suspensión o ampliación del mismo conlleva que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se hubiese emitido una Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en la que se exponga una motivación clara de las circunstancias concurrentes, que debería haber sido notificada, en todo caso, a las personas interesadas (arts. 21, 22 y 23 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente. Por todo ello cabría achacar la demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados de la tramitación del expediente.

En su respuesta la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas hace referencia a una previsión de resolución para el primer semestre de 2019, condicionándola, además, a que el expediente esté completo. Esta respuesta no es aceptable, desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que, después de haber excedido largamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo. En los supuestos en que la persona afectada no ha aportado algún documento requerido, la Conselleria lo señala así para justificar el retraso producido, lo que no ocurre en este caso. Debemos entender, por tanto, que el expediente se encuentra completo y que el retraso no responde a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Resuelva de manera **URGENTE** la solicitud, de cambio de persona cuidadora en el PIA, realizada el 19/07/2016, habiendo sobrepasado en 24 meses la obligación legal de resolver.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana