

"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** 2100338

**Fecha de inicio** 02/02/2021

**Promovida por** (...)

**Materia** Atención a la dependencia

**Asunto** Modificación PIA.

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9  
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sra. Consellera:

Conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución.

## 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 2/02/2021 registramos un escrito presentado por (...), con DNI (...) en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Sustancialmente, manifestaba que, con fecha 29/01/2020, solicitó la modificación del programa individual de atención de su madre, doña (...), con DNI (...), solicitando prestación económica vinculada al servicio de centro de día y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, a pesar de haber transcurrido un año, no había recibido resolución del nuevo PIA.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 8/02/2021 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Con fecha 3/03/2021 hubo que requerir de nuevo la información ante la falta de respuesta de esa administración.

El 24/03/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 29 de enero de 2020, presentó una solicitud instando al reconocimiento de una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día complementaria a la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y Apoyo a Cuidadores No Profesionales que ya tiene reconocida pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin a este procedimiento.

En este sentido se comunica que la resolución de ampliación del Programa Individual de Atención, si procede, se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia; garantizando en todo caso el reconocimiento de todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Del contenido del informe le dimos traslado a la promotora de la queja quien, mediante escrito de alegaciones de fecha 26/03/2021, se ratificaba en su escrito inicial de queja y expresamente manifestaba:

Se han agotado con creces los plazos previstos. Por otra parte, alego también la urgencia de su aprobación ya que mi madre padece un deterioro cognitivo bastante pronunciado, por lo tanto, tiene recomendado por los médicos una estimulación cognitiva. Pregunto ¿cuánto tiempo más tiene que esperar? Pues sus medios económicos son muy limitados dadas sus necesidades derivadas de la enfermedad y también su avanzada edad.

El objeto de la queja, por lo tanto, lo constituye la demora en la resolución de la solicitud de revisión del PIA de doña (...), sin que, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a pesar de haber sido preguntada expresamente por ello, nos haya concretado una fecha de previsión de resolución del expediente.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos, que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

### 2.1 Plazo para resolver

En la fecha en la que se presentó la solicitud de revisión del PIA, el procedimiento de aprobación estaba regulado por 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, que entró en vigor el 14/06/2017.

En el vigente Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, el artículo 18 fija un plazo de seis meses para la resolución de la revisión del PIA:

#### 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.
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.

Por otro lado, si la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas hubiese querido suspender o ampliar el plazo para resolver el procedimiento, tendría que haber emitido una Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en la que se expusiera una motivación clara de las circunstancias concurrentes, y debería haberla notificado, en todo caso, a las personas interesadas (de acuerdo con los arts. 21, 22 y 23 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). No nos consta que así haya sido ni tampoco ha informado de ello a esta institución.

## 2.2 Obligación de resolver en plazo y efectos del silencio administrativo

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo 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, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).
- Se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (art. 21, 22 y 23).

## 2.3 Procedimientos de emergencia ciudadana y tramitación con carácter de urgencia

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, que entró en vigor en noviembre de 2016, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1).
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley).
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio que todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia, sin que quepa esperar a solicitud alguna por parte de los servicios sociales generales ni a declaración de la dirección general competente.

### 3 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado, debe concluirse que no concurren en el presente caso causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente, pues, habiendo sido preguntada expresamente esa administración por ese extremo, nada nos ha informado al respecto.

Ha quedado acreditado que:

1. La solicitud fue presentada el 29/01/2020.
2. Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver la revisión del PIA, pues transcurridos 15 meses no le ha sido notificada resolución del expediente.
3. No se ha emitido de oficio, en el plazo de 15 días desde que expiró el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo.
4. La Conselleria no debe esperar que medie declaración alguna para tramitar esta solicitud por el procedimiento de urgencia, pues existe mandato legal al respecto y con arreglo al cual, como ha quedado dicho, los procedimientos relativos a ayudas económicas a la dependencia revisten la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana y se tramitarán con carácter de urgencia.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

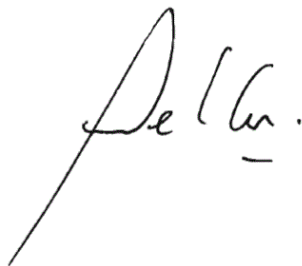
1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja y se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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 resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar 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; y de materializar la comunicación que ha de dirigir 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.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas.

7. **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.
8. **SUGERIMOS** que, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención que, conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatorio de la estimación de la solicitud, atendiendo a los efectos del silencio positivo.
9. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 30/07/2020 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del nuevo programa individual de atención.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana