

"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 2100930

Fecha de inicio 17/03/2021

Promovida por (...)

Materia Atención a la dependencia

Asunto Servicios de promoción de la autonomía personal y Teleasistencia

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 17/03/2021 registramos un escrito presentado (...) por don (...), con DNI (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Sustancialmente, manifestaba que el 10/05/2019 solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia a los efectos de percibir las ayudas y/o prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El 1/06/2020 se dictó resolución por el órgano competente por la que se le reconoció una situación de dependencia en Grado 1 y el 1/10/2020 se dictó la resolución aprobatoria de su programa individual de atención por la que se le concedía el Servicio de Ayuda a Domicilio con una intensidad de 20 horas mensuales.

Sin embargo, el interesado afirma haber solicitado también el servicio de teleasistencia y prestación vinculada a servicios de promoción de la autonomía personal a los que la resolución PIA no hacía referencia alguna.

Posteriormente, con fecha 16 de diciembre de 2020, se revisó su situación de dependencia, otorgándole un Grado 3 y, con fecha 16/03/2021, se modifica el Programa Individual de Atención, de acuerdo con la revisión de grado, aumentando el número de horas de Servicio de Ayuda a Domicilio correspondientes (56 horas).

La queja se fundamentaba, en consecuencia, en el hecho de que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta sobre su derecho al servicio de teleasistencia y prestación vinculada a Servicios de Promoción de la Autonomía Personal.

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, 22/04/2021 esta institución, tras haber requerido al interesado documentación que se consideró necesaria para la tramitación del expediente de queja, solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Ante la falta de respuesta, fue necesario requerir nuevamente la información con fecha 16/05/2021. El 25/05/2021 registramos de entrada el informe de la Conselleria con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 10 de mayo de 2019, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia instando a la concesión de un Servicio de Ayuda a Domicilio, una Prestación Vinculada a los Servicios de prevención de la situación de la dependencia y de promoción de la autonomía personal y el acceso al Servicio de Teleasistencia.

Con fecha 1 de octubre de 2020, se resolvió su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a un Servicio de Ayuda a Domicilio, con una intensidad de 20 horas mensuales que ha sido ampliada a 56 horas mensuales con fecha 16 de marzo de 2021, de acuerdo con el nuevo grado de dependencia reconocido. La prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio corre a cargo del Ayuntamiento de Aspe y tiene carácter gratuito. Sin embargo, todavía no se ha emitido resolución sobre los otros dos recursos solicitados inicialmente.

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.

Al día siguiente, el 26/05/2021, trasladamos el informe al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, efectuase alegaciones, pero no ha formulado ninguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

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.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia el procedimiento 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.

De dicho Decreto, y en relación a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- En el caso de compatibilidad de las preferencias expuestas por la persona interesada con el informe social de entorno y el reconocimiento del grado de dependencia, determinado en la resolución del grado de dependencia según lo previsto en el artículo 11.1 del presente decreto, la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia emitirá automáticamente la

resolución aprobando el Programa Individual de Atención (en adelante PIA), según las preferencias expresadas por la persona interesada (artículo 15.1).

- La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado (artículo 15.5).
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2), que debe contener los efectos retroactivos.
- El servicio de ayuda a domicilio (SAD) o su prestación vinculada a este servicio, será compatible con el servicio de teleasistencia, centro ocupacional y los servicios de promoción de la autonomía o su prestación vinculada, a excepción de las viviendas tutelada (artículo 41.4).

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

- 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)

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

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que la Conselleria en su informe se limita a recoger la información que ya nos había sido facilitada por el ciudadano y que fue la razón por la que dirigió queja a esta institución, como es que la resolución PIA de fecha 1/10/2020, por la que se le reconoce el Servicio de Ayuda a Domicilio, no recoge los otros dos recursos solicitados inicialmente; El informe no responde, si quiera, a pesar de haber sido preguntada por ello específicamente, a la fecha en la que, previsiblemente, se emitiría resolución sobre estos recursos.

Ello es una práctica habitual de esa administración que continuamente nos contesta que no puede prever la fecha de resolución, limitándose a manifestar que se resolverán por riguroso orden de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Parece deseable que, ante una investigación iniciada por esta institución que persigue, en última instancia, la mejora del nivel de protección de los derechos de la ciudadanía, nos respondiese, al menos, con datos precisos que nos permitiesen calificar la colaboración de esa administración como óptima y alcanzar, con ello, una actuación administrativa más eficaz.

Es la propia Ley, quien, por otro lado, otorga la consideración de procedimiento de emergencia ciudadana a los relativos a las ayudas económicas a la dependencia, de forma que no entendemos que esa administración siga haciendo referencia a que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia pues, como ha quedado dicho, resulta de aplicación en todo caso.

Esta institución ya ha indicado también en numerosísimas ocasiones a esa administración que, además del mandato del artículo 71.2 de la Ley 39/2015, esa administración viene obligada a adoptar cuantas medidas sean necesarias para el despacho de los expedientes adecuado y en plazo, eliminando toda anomalía en la tramitación de los mismos.

De todo lo actuado, ha quedado constatado el incumplimiento de la administración que resolvió el programa individual de atención tan solo parcialmente, sin que haya explicado ni justificado por qué no ha emitido resolución sobre los otros dos recursos solicitados inicialmente y compatibles, conforme al 41.4 del Decreto 62/2017, con el Servicio de Ayuda a Domicilio que tiene concedido, como ha quedado recogido en la Fundamentación Legal.

Por otro lado, 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.

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

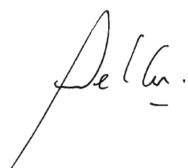
- 1. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
- 2. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de publicar y mantener actualizadas 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.

3. **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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de disponer todo lo necesario para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes de dependencia.
6. **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.
7. **SUGERIMOS** que, tras más de 26 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención, resolviendo sobre el servicio de teleasistencia y la prestación vinculada a servicios de promoción de la autonomía personal solicitados por el interesado.
8. **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 11/11/2019 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del 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 o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

La presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana