



|   |
|---|
| SÍNDIC DE GREUGES<br>DE LA COMUNITAT VALENCIANA<br>REGISTRE GENERAL |
| <b>20/09/2017</b>   |
| EIXIDA NÚM. <b>25762</b>  |

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
València - 46018 (València)

=====  
Ref. queixa núm. 1706206  
=====

**Assumpte. Dependència. Demora en la resolució.**

Hble. Sra. Consellera,

Justifiquem recepció del seu escrit en relació amb la queixa de referència, iniciada el 20/04/2017 a instància del Sr. (...).

De l'escrit inicial i de la documentació aportada per l'interessat es deduïa que en el primer trimestre de 2015 va fer tots els tràmits per a sol·licitar el reconeixement de la situació de dependència de la seua mare, la Sra. (...), de 88 anys d'edat i amb DNI (...), davant dels servicis socials municipals de Sant Vicent del Raspeig.

Dues treballadores socials van visitar la seua mare al domicili i es van entrevistar amb ella i amb la treballadora contractada per a tenir-ne cura des del gener de 2015. El 4 de juliol de 2015 la Conselleria li va reclamar un informe social d'entorn que ell considerava que els treballadores socials ja havien fet. Després de comunicar aquest fet en el seu ajuntament, el 9 de juliol de 2015 tornen a visitar la seua mare per a fer l'informe.

Després d'haver transcorregut dos anys des de la sol·licitud, continuava sense estar resolt aquest expedient de dependència, i la persona sol·licitant de les ajudes no percep cap prestació o recurs, i s'ha de sufragar ella les despeses de la persona que l'atén malgrat que la seua pensió de viudetat és de 642 euros al mes, els quals no cobreixen la despesa.

L'informe inicial, sol·licitat pel Síndic de Greuges el 03/05/2017, va ser requerit el 29/05/2017, el 29/06/2017 i el 26/07/2017. Finalment, se'ns fa arribar un informe amb data 10 de juliol de 2017, i entrada en aquesta institució el 27 de juliol de 2017, amb el contingut següent:

|   |                                     |                  |
|---|-------------------------------------|------------------|
| L'autenticitat d'aquest document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>                     |                                     |                  |
| <b>Codi de validació:</b> *****   | <b>Data de registre:</b> 20/09/2017 | <b>Pàgina:</b> 1 |
| C/ Pascual Blasco, 1 03001- ALACANT Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax: 965 93 75 54<br>www.elsindic.com correu electrònic: consultas_sindic@gva.es |                                     |                  |

Que segons consta en l'expedient a nom de (...), amb data 23 de febrer de 2015 va presentar una sol·licitud de reconeixement de situació de dependència i, encara que ja ha sigut valorada la seua situació, en la data d'aquest informe encara no se li ha notificat la resolució que dictamina el seu possible grau de dependència, ni la resolució del Programa Individual d'Atenció que ha de concedir-li un servici o prestació per a atendre la seua situació de dependència.

En aquest sentit, es comunica que la resolució dels expedients atorgant un grau de dependència i, si escau, un programa individual d'atenció, es fa per ordre cronològic de presentació de sol·licituds, llevat que hi siga aplicable el procediment d'urgència.

En data 03/08/2017 vam traslladar aquesta resposta la persona interessada per si considerava oportú fer-hi al·legacions, però no ens consta la resolució de l'expedient.

Arribats a aquest punt i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i de l'informe remès per l'Administració, resollem la present queixa amb les dades que es troben en l'expedient.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de la persona dependent, li demanem que considere els arguments que, com a fonament de les recomanacions amb què concloem, a continuació li exposem.

La persona dependent va presentar sol·licitud de reconeixement de la seua situació de dependència el 23 de febrer de 2015. En aqueixa data, el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció estava regulat tant pel Reial decret llei 8/2010, de 20 de maig, d'adopció de mesures extraordinàries per a la reducció del dèficit públic, com també pel Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents.

El Reial decret llei 8/2010 modifica en el seu art. 5, amb efectes d'1 de juny de 2010, la disposició final primera de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'art. 5.2 del Reial decret llei, de 20 de maig, modifica els apartats 2 i 3 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, que resten redactats com segueix:

2. En el marc del que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el termini màxim, entre la data d'entrada de la sol·licitud i la de resolució de reconeixement de la prestació de dependència serà de sis mesos, independentment que l'administració competent haja establert un procediment diferenciat per al reconeixement de la situació de dependència i el de prestacions.

3. El reconeixement del dret contingut en les resolucions de les administracions públiques competents generarà el dret d'accés a les prestacions corresponents, previstes en els articles 17 a 25 d'aquesta Llei, a partir de la data de resolució en què es reconega la concreta prestació o prestacions que corresponen a la persona beneficiària.

Si, una vegada transcorregut el termini màxim de sis mesos des de la sol·licitud, no s'haguera notificat resolució expressa de reconeixement de prestació, el dret d'accés a la prestació econòmica que, si escau, fóra reconeguda es generarà des de l'endemà del compliment del termini màxim indicat.

L'art. 11 del Decret 18/2011, de 25 de febrer del Consell, estableix:

Article 11.4 La resolució PIA haurà de dictar-se i notificar-se en el termini màxim de sis mesos des de la data de registre d'entrada de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació i resolució.

Article 11.6 Si transcorregut el termini indicat en l'apartat 4 no s'haguera resolt quant al servei o prestació, el dret es generarà des de l'endemà del compliment del termini màxim de sis mesos indicat per a resoldre.

Amb un contingut semblant, els articles 11.4 i 15.5 de l'actual Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, fixen tres mesos per a la resolució de grau i uns altres tres mesos, a continuació dels anteriors, per a la resolució del PIA. A més de recollir com a novetat la figura del silenci positiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre expressament.

La disposició transitòria segona del Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell, estableix:

Segona. Retroactivitat

Quant als efectes dels serveis i prestacions econòmiques de la dependència, el que disposa l'art. 11.6 del present Decret serà aplicable en els termes de la disposició transitòria tercera del Reial decret llei 8/2010, de 20 de maig.

I la disposició transitòria del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, relata que:

(...) l'Administració, sempre que l'aplicació del present decret resulte més beneficiosa per a la persona interessada, i segons la fase de tramitació en què es troben els procediments iniciats amb anterioritat a la seua entrada en vigor, haurà d'aplicar-los als procediments esmentats i caldrà requerir a les persones interessades la documentació pertinent (...).

Ha d'indicar-se que la suspensió o ampliació del termini per a resoldre el procediment comporta que, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, s'haguera emés resolució d'acord de qualsevol de les dues mesures, en la qual s'exposa una motivació clara de les circumstàncies concurrents, que hauria d'haver sigut notificat, en tot cas, a les persones interessades (arts. 21, 22 i 23 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

|   |                                     |                  |
|---|-------------------------------------|------------------|
| L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a> |                                     |                  |
| <b>Codi de validació:</b> *****   | <b>Data de registre:</b> 20/09/2017 | <b>Pàgina:</b> 3 |

En el cas que ens ocupa, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no ha informat de la concurrència de cap causa, de les legalment regulades, que poguera justificar la demora en la resolució de l'expedient. Per tot això es podria atribuir la demora a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats en la tramitació de l'expedient.

A més, d'acord amb allò que s'ha assenyalat en diverses sentències de la Sala Contenciosa Administrativa del TSJ de la Comunitat Valenciana i en concret la Sentència 345/14, en el seu tercer fonament de dret:

(...) no es pot desconèixer que la prolongada, defectuosa i morosa tramitació del procediment encaminat a la determinació dels servicis i prestacions a què haguera tingut dret la persona reconeguda com a dependent, genera dret a indemnització - amb base legal- (...) i en el benentès que aquest dret naix i deriva de la responsabilitat patrimonial de l'Administració per deficient i anormal funcionament del servici públic.

Així mateix, en el seu quart fonament de dret, s'assenyala que:

(...) en els casos (...) en què la resolució dins de termini o almenys dins d'uns marges de demora raonable, esdevé essencial per la naturalesa de la situació de base (fets determinants), la demora constitueix un funcionament anormal de l'Administració, que dóna dret al rescabament de danys i perjudicis, en els termes també previstos per l'ordenament.

Respecte de la manifesta demora en la resolució objecte de la present queixa, el Tribunal explicita:

I això sense que aparega evidenciat que aquesta demora va estar motivada per causa justificada i raonable, sinó exclusivament, per la falta d'impuls de l'òrgan administratiu i funcionari responsable de la tramitació.

Finalment, en la Sentència assenyalada s'apunta que:

No en va la normativa sobre dependència (...) destaca com a objectius fonamentals els de promoció de l'autonomia personal de les persones les deficiències i/o els patiments físics i/o psicològics de les quals -d'envergadura, a la qual cosa s'uneix moltes vegades l'elevada edat de l'interessat- els fan creditors "d'ajuda" institucional amb vista al desenvolupament d'una vida digna, i és per això que el "temps" que l'Administració ha d'emprar per a determinar la mesures necessàries amb vista a atendre les necessitats d'aquestes persones, amb dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, ha de ser indispensable i necessari (...).

La recent Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, estableix, entre altres qüestions d'interés al contingut de la present queixa, les següents:

Article 1. Objecte.

La present llei té per objecte definir el concepte de procediment d'emergència ciutadana i establir un conjunt de mesures de caràcter urgent i extraordinari eficaces destinades a:

-Atendre les necessitats bàsiques de les persones, famílies, col·lectius susceptibles d'especial protecció com és el cas de les persones menors, les persones majors i les que es troben en situació d'exclusió social o en risc d'estar-ho.

-(\_) Generar mecanismes eficaços que permeten agilitzar la tramitació dels procediments d'emergència.

Article 2. Definició del procediment d'emergència ciutadana.

1. Es defineixen com a procediments d'emergència ciutadana aquells destinats al desenvolupament d'una vida digna i que són gestionats per l'Administració de la Generalitat, els seus organismes autònoms, entitats que la integren i per les administracions locals quan intervinguen com a entitats col·laboradores de la Generalitat.

2. Tindran consideració de procediments d'emergència ciutadana els inclosos en l'annex de la present llei, així com els que es pogueren establir en un futur per raons d'interés general mitjançant una llei.

Article 3. Tramitació d'urgència del procediment

1. Els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interés públic establits en aquesta llei es tramitaran amb caràcter d'urgència. A este efecte s'entenen reduïts a la meitat els terminis màxims establits per a resoldre i notificar el corresponent procediment, excepte per a la presentació de sol·licituds i recursos.

2. En els procediments declarats d'emergència ciutadana dels establits en l'annex que reconeguen un dret subjectiu per als seus sol·licitants, hauran d'entendre's estimades les sol·licituds una vegada transcorregut el termini màxim establert en aquesta llei, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de resoldre expressament.

Annex.

Punt 3. Ajudes econòmiques a la dependència, respectant terminis i en els termes de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

L'article 5.6 del Decret 62/2017, de la Generalitat Valenciana, que estableix el procediment per a reconèixer el grau de dependència i l'accés al sistema públic de servicis i prestacions econòmiques, disposa que la preferència en la tramitació de les sol·licituds estarà determinada per la declaració "d'emergència ciutadana", per part de la

|   |                                     |                  |
|---|-------------------------------------|------------------|
| L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a> |                                     |                  |
| <b>Codi de validació:</b> *****   | <b>Data de registre:</b> 20/09/2017 | <b>Pàgina:</b> 5 |

direcció general competent i a proposta dels servicis socials generals, en aquells casos en què es produïsquen circumstàncies d'extraordinària i urgent necessitat o d'especial vulnerabilitat, sense majors precisions respecte d'això.

No obstant això, la Llei de la Generalitat 9/2016, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, deixa establert, en l'apartat III del seu preàmbul, que “pot declarar d'interés públic determinats procediments administratius i, per tant, ser possible aplicar d'ofici el procediment d'urgència en la seua tramitació”, atés que la Generalitat és competent “per a dictar una norma amb rang de llei que establisca d'ofici la tramitació d'urgència en els procediments administratius de competència autonòmica”.

Dit açò, l'article 3.1 de l'esmentada Llei 9/2016 estableix, de forma inequívoca, que “els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interés públic establits en aquesta llei es tramitaran amb caràcter d'urgència”. El punt 3 de l'annex d'aquesta Llei atorga la consideració de procediments d'emergència ciutadana als relatius a les “ajudes econòmiques a la dependència”, sense cap distinció.

Com a conseqüència d'aquest mandat legal, resulta notori que tots els expedients derivats de sol·licituds de servicis i prestacions per motiu de situació de dependència han de ser tramitats pel procediment d'urgència, sense que càpia esperar cap sol·licitud per part dels servicis socials generals, ni declaració de la direcció general competent.

No cap, doncs, eludir el mandat legal amb la introducció de requisits, reglamentaris o d'una altra índole, no previstos en la norma de màxim rang sinó, més aviat, sotmetre's al seu mandat, la disposició addicional primera de la qual imposa al Consell, en el termini de sis mesos des de la seua entrada en vigor al novembre de 2016, l'obligació de realitzar “la planificació dels recursos humans en els departaments que gestionen procediments declarats d'emergència ciutadana a fi de garantir l'adequada dotació de recursos personals per al compliment d'aquesta llei”.

En la seua resposta la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no fa referència a una possible previsió de resolució de l'expedient de dependència iniciat al febrer de 2015. A més, ens recorda que la resolució que dictamina el possible grau de dependència i, si escau, del programa individual d'atenció es realitza per ordre cronològic de presentació de sol·licituds, llevat que hi siga aplicable el procediment d'urgència. Aquesta informació no eximeix de responsabilitat la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la demora que experimenta el reconeixement de drets a la persona afectada, l'expedient de la qual suma ja més de 30 mesos de tramitació.

A la vista de tot això i de conformitat amb el que estableix l'article 29.1 i 29.2 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives una **ADVERTÈNCIA perquè** els informes remesos per l'Administració esmentada

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <https://seu.elsindic.com>

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 20/09/2017

Pàgina: 6

continguen, expressament, dades actualitzades de l'expedient sol·licitat com també que aquests siguen emesos dins dels terminis legalment establits.

De la mateixa manera, formulem les **RECOMANACIONS** següents:

**RECOMANEM** que, després de 30 mesos de tramitació de l'expedient, en què s'ha incomplert l'obligació legal de resoldre abans de 6 mesos, de manera urgent s'emeta la resolució de valoració de dependència i el corresponent programa individual d'atenció.

**RECOMANEM** que, atenent al que disposa la Llei 9/2016 citada, que determina l'aprovació d'una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, reconega el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, i que fixe aquest període des del 24 d'agost de 2015 (sis mesos des del registre de la sol·licitud) fins a la data d'aprovació de la Resolució del Programa Individualitzat d'Atenció.

**RECOMANEM** a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que consigne les dotacions pressupostàries necessàries per a fer efectiu el dret a la percepció de les prestacions per dependència en el termini legalment establert, i els done prioritat, atesa la seua consideració de dret subjectiu perfecte.

Creiem necessari **RECORDAR** a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives l'obligació legal de resoldre dins de termini, atés que el no-compliment d'aquesta obligació augmenta la incertesa que es deriva de la falta de resolució i amplia encara més, si és possible, el patiment suportat per les persones dependents i les seues famílies, en un moment de dificultats econòmiques com és l'actual.

Li agraïm que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste l'acceptació o no de les recomanacions i del recordatori que li realitzem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-les.

Perquè en prenga coneixement, li fem saber, igualment, que a partir de la setmana següent a la data en què s'ha dictat la present resolució, aquesta s'inserirà en la pàgina web de la institució.

Atentament,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

|   |                                     |                  |
|---|-------------------------------------|------------------|
| L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a> |                                     |                  |
| <b>Codi de validació:</b> *****   | <b>Data de registre:</b> 20/09/2017 | <b>Pàgina:</b> 7 |