



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

=====  
Ref. queixa núm. 1716299  
=====

Assumpt. **Dependència. Demora en la Resolució.**

Hble. Sra. Consellera,

Després de més de 3 mesos des que ens vam dirigir a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per a demanar un informe a partir del qual iniciar la nostra investigació sobre la queixa de referència plantejada el 24/08/2017, a instància de la Sra. (...), hem d'emetre la corresponent resolució, ja que no podem esperar més per a rebre'l.

De l'escrit inicial i de la documentació aportada per la persona interessada es deduïa que el 29/09/2009 la seua mare, la Sra. (...), havia presentat sol·licitud de reconeixement de dependència i se li va reconèixer, mitjançant una resolució d'11/06/2010, un grau 1 nivell 2 (que entrava en vigor l'1 de juliol de 2015). A causa de l'agreuament en el seu estat de salut, va sol·licitar el 21/02/2014 revisió de reconeixement de dependència, tot això a l'efecte de percebre les ajudes i prestacions previstes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, sense que encara s'haguera resolt l'expedient.

L'informe inicial, sol·licitat pel Síndic de Greuges l'1/09/2017, va ser requerit el 28/09/2017, el 26/10/2017 i el 20/11/2017. No obstant això, com déiem a l'inici d'aquest escrit, a hores d'ara la Conselleria no ha atés els requeriments.

La falta de resposta de la Conselleria implica ignorar el contingut de l'article 19.1 de la Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, perquè afirma que «Totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges, en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent». Igualment, l'article 18.1 indica que «Una vegada admesa la queixa, el Síndic de Greuges promourà l'oportuna investigació sumària i informal, per a l'esclariment dels seus pressupòsits. En tot cas donarà compte substancial de la reclamació a l'organisme o la dependència administrativa escaient a fi que el seu cap, en el termini màxim de quinze dies, ens remeta informe escrit. Aquest termini serà ampliable quan hi concórreguen circumstàncies que així ho aconsellen, segons el parer del Síndic de Greuges».

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

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 28/12/2017

Pàgina: 1

C/ Pascual Blasco, 1 03001- ALACANT Tel. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax: 965 93 75 54  
www.elsindic.com correu electrònic: consultas\_sindic@gva.es

En aquest expedient de queixa han transcorregut més de 3 mesos des que ens vam dirigir a la Conselleria per a reclamar aquesta informació inicial sobre l'assumpte plantejat, per la qual cosa no podem demorar més la formulació d'una resolució i hem d'atendre únicament a la informació que la persona interessada ens ha facilitat.

Per tant, arribats a aquest punt i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i la documentació que ens va remetre la persona interessada, passem a resoldre 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.

Estem, doncs, davant d'una situació en què la persona dependent, valorada com a dependent en grau 1 nivell 2 ja en 2010, sol·licita revisió de reconeixement de situació de dependència el 21/02/2014. Ha estat privada de rebre les prestacions que li corresponen segons el seu grau de dependència i que hauria d'haver començat a rebre a partir de l'1 de gener de 2011 pel que fa a la primera sol·licitud, i en un termini màxim no superior als sis mesos des de la presentació de la sol·licitud relativa a la revisió del reconeixement de dependència, del febrer de 2014.

Hem de contemplar aquesta queixa en dos períodes temporals.

#### **a) Sol·licitud presentada el 29 de setembre de 2009.**

En aqueixa data, el procediment d'aprovació del Programa Individual d'Atenció estava regulat pel Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, pel qual s'estableix el procediment per a reconèixer el dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents (derogat el 02/03/2011 després de publicació del Decret 18/2011, de 25 de febrer, del Consell) i, més concretament, per l'Ordre de 5 de desembre de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, que regula el procediment d'aprovació del Programa Individual d'Atenció (derogada per l'Ordre 21/2012, de 25 d'octubre, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social).

L'art. 10.2 del Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, estableix:

El termini màxim per a resoldre i notificar la resolució que recaiga en el procediment regulat en aquest Decret (procediment per al reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions del sistema) serà de sis mesos, comptadors a partir de la data de recepció de la sol·licitud (...).

L'art. 3 de l'Ordre de 5 de desembre de 2007 estableix:

Els programes individuals d'atenció es tramitaran progressivament, de manera gradual i conforme al calendari establert en la disposició final primera de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.

Quan el dret d'accés als servicis i prestacions corresponents haja de produir-se en un any posterior al de la sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència, s'elaborarà el Programa Individual d'Atenció en els tres mesos anteriors a la data d'efectivitat prevista en la Llei.

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

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 28/12/2017

Pàgina: 2

L'art. 6.4 de l'Ordre de 5 de desembre de 2007 estableix:

(...) l'aprovació i notificació a la persona interessada o als seus representants legals del Programa Individual d'Atenció haurà de produir-se en el termini màxim de tres mesos des de la data de recepció de la notificació de la resolució del reconeixement de la situació de dependència.

Quant als motius que pogueren justificar la suspensió o l'ampliació del còmput del termini abans indicat, són els referits en l'art. 10.2 (paràgraf segon) i 10.3 del Decret 171/2007, de 28 de setembre, del Consell, que estableix:

Art. 10.2 (paràgraf segon). El còmput del termini podrà suspendre's en els supòsits establits en l'art. 42.5 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Art. 10.3 Excepcionalment podrà acordar-se l'ampliació del termini indicat en el número anterior en els supòsits establits en l'art. 42.5 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

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 què s'exposara la motivació clara de les circumstàncies concurrents i que hauria d'haver-se notificat, en tot cas, a les persones interessades (art. 42.5 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

Conforme al calendari establert en la Llei 39/2006, de 14 de desembre LAPAD, l'efectivitat del dret a les prestacions de dependència de les persones amb un G1 N2 de dependència reconegut es va fixar a partir de l'1 de gener de 2011.

Per tant, tenint reconegut amb data 11 de juny de 2010 un Grau 1 Nivell 2, hauria d'haver estat percebent la prestació corresponent a partir de l'1 de gener de 2011.

#### **b) Sol·licitud de revisió de grau per agreujament**

La persona dependent va presentar la seua segona **sol·licitud** de revisió de grau el 21/02/2014. 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 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 queden 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,

L'autenticitat d'este document electrònic pot ser comprovada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Codi de validació: *****	Data de registre: 28/12/2017	Pàgina: 3

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 s'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 la 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, 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 d'acord amb 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 i 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 una resolució d'acord de qualsevol de les dues mesures, en la qual s'expose una motivació clara de les circumstàncies concurrents, que hauria d'haver sigut notificada,

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

Codi de validació: \*\*\*\*\*

Data de registre: 28/12/2017

Pàgina: 4

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).

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 cabria atribuir la demora a la passivitat o inacció dels òrgans encarregats de 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 en 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.

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

I això sense que aparega evidenciat que aquesta demora va ser 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 patiments físics i/o psicològics de les quals -d'envergadura, a la qual cosa s'uneix moltes vegades l'elevada edat dels interessats- els fan creditors "d'ajuda" institucional amb vista al desenvolupament d'una vida digna, i per això 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 l'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 aquest 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 vindrà determinada per la declaració de «emergència ciutadana» per part de la direcció general competent i a proposta dels servicis socials generals, en aquells casos en què es donen 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», en el sentit 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».

Una vegada dit això, l'article 3.1 de l'esmentada Llei 9/2016 estableix, de forma inequívoca, que «els procediments declarats d'emergència ciutadana per raons d'interès 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 els 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 càpiga 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, subjectar-se 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».

A més, a la demora a resoldre l'expedient de dependència que ens ocupa, se suma la falta de resposta a aquesta institució. Segons l'article 24.1 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges, «la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges (...) podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual», inclús, segons l'article 29.2, «amb expressa menció dels noms de les autoritats o funcionaris que hagen adoptat aquesta actitud».

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 es remeten a aquesta institució dins de termini els informes requerits i que continguen, expressament, dades actualitzades de l'expedient sol·licitat. Davant de la reiteració d'aquesta falta de col·laboració amb el Síndic en aquest expedient o en altres, aquesta actitud mereixerà ser destacada en la secció corresponent de l'informe anual que aquesta institució presenta, i arribat el cas s'avaluarà la possible emissió d'un informe especial davant de les Corts Valencianes.

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

**RECOMANEM** que, després de 7 anys de tramitació de l'expedient, en què s'ha incomplert l'obligació legal de resoldre abans de 6 mesos, de manera urgent remeta la corresponent revisió del 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

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> 28/12/2017	<b>Pàgina:</b> 7

administratiu, reconega el dret a la percepció dels efectes retroactius de la prestació que corresponen a la persona dependent, els quals s'han de computar des de l'1 de gener 2011, pel que fa al Grau 1 Nivell 2 i pel que fa a la segona sol·licitud, si fóra el cas, des del 22/08/2014 fins a la data en què es resolga el Programa Individual 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 que 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 fet de no complir 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 agrairem que ens remeta, en el termini d'un mes, el preceptiu informe en què ens manifeste si accepta o no les recomanacions i el recordatori que li realitzem o, si s'escau, les raons que considere per a no acceptar-los.

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,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges en funcions  
(Resolució del Síndic de Greuges de 20/12/2017)