



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

=====
Ref. queja núm. 1801352
=====

Asunto: Dependencia. Demora en Resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Tras más de 5 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas solicitando un informe a partir del cual iniciar nuestra investigación sobre la queja de referencia planteada el 27/03/2018, a instancia de Dña. (...), hemos de proceder a emitir la correspondiente Resolución, sin poder esperar más la recepción de aquel.

Del escrito inicial y de la documentación aportada por la persona interesada se deducía que en fecha 03/07/2015 solicitó la valoración de dependencia para su madre D^a (...) a efectos de percibir las ayudas y 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. Posteriormente, en fecha 21/09/2017, solicitó la revisión por agravamiento sin que hasta la fecha haya sido resuelto ninguno de los dos expedientes.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 28/03/2018, fue requerido el 22/05/2018, el 03/07/2018 y el 31/07/2018. Sin embargo, como decíamos al inicio de este escrito, en este momento esta Conselleria no ha atendido dichos requerimientos.

La falta de respuesta de la Conselleria supone ignorar el contenido del artículo 19.1 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, pues afirma que «Todas las autoridades públicas, funcionarios y organismos oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndic de Greuges, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente». Igualmente, el artículo 18.1 indica que «Admitida la queja, el Síndic de Greuges promoverá la oportuna investigación sumaria e informal, para el esclarecimiento de los presupuestos de la misma. En todo caso dará cuenta sustancial de la reclamación al organismo o a la dependencia administrativa procedente con el fin de que por su jefe, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, a juicio del Síndic de Greuges».

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 13/09/2018	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 9.1.a 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, cuyo texto se reproduce a continuación, se solicitó informe al Ayuntamiento de Castellón de la Plana (residencia de la persona dependiente):

Artículo 9. Órganos competentes para la valoración

1. La valoración será realizada con carácter general por profesionales al servicio de las administraciones públicas del área social o sanitaria, con la formación específica y acreditada para valorar, cuya determinación se efectuará, atendiendo a los siguientes criterios:

a) Cuando la persona cuya situación haya de ser valorada resida en su domicilio, la valoración contemplada en el apartado anterior será realizada por profesional de los servicios sociales generales correspondientes a dicho domicilio.

El informe solicitado el 29/03/2018, fue recibido en el Síndic de Greuges en fecha 20/04/2018 indicando lo siguiente:

En la relación al escrito remitido al Ayuntamiento de Castellón con fecha de registro 06 de Abril de 2018, referente a la queja presentada por Dña. (...) en el Síndic de Greuges, con número de Ref. (...), y relacionada con el expediente de Dependencia de (...) se remite el presente informe. En el escrito remitido a esta Entidad Local se nos solicita informe sobre los siguientes extremos:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, en la aplicación correspondiente. Consultada la base de datos Aplicación Dependencia y Autonomía (en adelante ADA, creada por la Conselleria de Igualdad Y Políticas Inclusivas para la gestión de los expedientes de dependencia), la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de Filomena fue registrada en la Consellería de Bienestar Social-Dirección Territorial de Castellón, el 03 de Julio de 2015. En tal fecha, la competencia referente a la grabación de expedientes era de Consellería y por lo que se refleja en ADA el expediente fue creado en fecha 11 de Septiembre de 2015.

2. Si, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ha verificado como correcta la grabación (indicar fecha). Desde esta Entidad Local, se desconoce la fecha en la que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas verifica la grabación del expediente. Si bien, dado que, la situación de dependencia de Filomena fue valorada en el domicilio y se ha emitido resolución al respecto, se entiende que el expediente fue verificado como correcto y el trámite siguió su curso.

3. Día y hora fijada para la visita domiciliaria. La visita domiciliaria para la revisión del grado de dependencia se realizará cuando desde la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas se grabe la documentación referente a la revisión de grado y se pueda generar la nueva valoración, tal y como se explica en el punto 8.

4. Fecha en la que se ha realizado el informe social de entorno. El Informe Social de Entorno fue elaborado y colgado en ADA en fecha 8 de Junio de 2015.

5. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia. Según consta en la aplicación ADA, la valoración de situación de dependencia fue realizada el 04 de Julio de 2016. En dicha fecha la valoración de la dependencia era competencia de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por lo que la valoración en el domicilio se realizó desde dicho organismo.

6. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Según consta en la base de datos ADA, la valoración de situación de dependencia fue grabada y cerrada en ADA en fecha 05 de Julio de 2016.

7. Situación actual del expediente:

En la actualidad el expediente de la solicitante de dependencia (...), y según consulta de la aplicación ADA, se encuentra en estado Resolución de Grado y Nivel notificada, lo cual significa que desde Dirección General de Servicios Sociales y Personas en Situación de Dependencia se ha emitido resolución y se ha notificado a la persona interesada. La resolución del grado fue emitida en fecha 26 de Octubre de 2017.

En fecha 14 de Septiembre de 2017, la familia aporta la documentación referente a la Revisión de Grado y Modelo de nuevas preferencias, ya que la situación de Filomena ha cambiado considerablemente, y así se deduce del Informe de Prestaciones sociales presentado, y precisa otro tipo de atención. La documentación mencionada, a pesar de que todavía no se hubiese notificado la resolución de grado, se presenta en el Registro General de la Conselleria de Justicia, Administración Publica, Reformas Democráticas y Libertades Públicas en fecha 21 de septiembre de 2017. Junto con el procedimiento de revisión mencionado, en fecha 15 de septiembre de 2017 se elabora y se cuelga en aplicación ADA el informe técnico referente al cambio de preferencias solicitado, acreditando la idoneidad del cambio de recurso y manifestando el empeoramiento de la solicitante.

8. Conclusión. A fecha de firma de éste informe, se comprueba que la documentación referente a dichos trámites no se encuentra grabada en aplicación ADA, por lo que, desde este Centro Municipal de Servicios Sociales, no podemos proceder a la realización de la valoración de revisión de grado hasta que dicha grabación se lleve a cabo por el organismo competente, dado que para realizar la valoración es preciso que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas envíe dicha instrucción, sin la cual desde el Ayuntamiento de Castellón la realización de la valoración no es posible gestionarla pues no está activada.

En este expediente de queja han transcurrido más de 5 meses desde que nos dirigimos a la Conselleria reclamando dicha información inicial sobre el asunto planteado, por lo que no podemos demorar más la formulación de una Resolución, debiendo atender únicamente al informe del Ayuntamiento de Castellón de la Plana y a la que la que la propia persona interesada nos ha facilitado.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona dependiente, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo.

La persona dependiente presentó solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia en julio de 2015. En octubre de 2017 se emitió resolución de reconocimiento de grado, sin que conste que se haya emitido resolución del correspondiente Programa Individual de Atención.

El 21 de septiembre de 2017, la persona dependiente solicitó revisión de grado por agravamiento. Hasta la fecha, la solicitud no se encuentra grabada en la aplicación ADA, por lo que no es posible iniciar el proceso de valoración de la persona dependiente, por parte de los servicios sociales municipales de Castellón de la Plana.

En la fecha de presentación de solicitud de revisión de grado de dependencia, el procedimiento de aprobación del programa individual de atención estaba regulado en la Comunitat Valenciana 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 en sus artículos 11.4 , 14, 15.5 y 15.6 establece los siguiente

Artículo 11. Resolución del grado de dependencia

4. El plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, se entenderá, en todo caso, estimada la solicitud formulada por la persona interesada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente. En el caso de revisiones de grado de dependencia reconocido instadas de oficio, de las que pudieran derivarse efectos desfavorables para la persona interesada, el procedimiento se entenderá caducado, ordenándose el archivo de las actuaciones.

Artículo 14. Resolución de la revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia 1. La persona titular de la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia, dentro del plazo máximo previsto en el artículo 11, apartado 5 del presente decreto, dictará y notificará resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia. 2. La resolución consistirá en la confirmación o modificación del grado de dependencia anterior 3. Cuando la resolución no se dicte en el plazo de tres meses, la solicitud se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente. 4. Si la modificación de grado implica modificación del Programa Individual de Atención se efectuarán de oficio las actuaciones pertinentes.

Artículo 15. Aprobación del Programa Individual de Atención

5. La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente. En el caso de revisiones instadas de oficio de las que pudieran derivarse efectos desfavorables para la persona interesada, el procedimiento se entenderá caducado, ordenándose el archivo de las actuaciones.

6. Si transcurrido el plazo indicado en el apartado anterior no se hubiera resuelto el correspondiente servicio o prestación, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al del cumplimiento del citado plazo máximo para resolver, y en todo caso desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud inicial.

Debe indicarse que la suspensión o ampliación del plazo para resolver el procedimiento conlleva que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se hubiese emitido Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en el que se exponga motivación clara de las circunstancias concurrentes que debería haber sido notificado, en todo caso, a los interesados conforme al art. 42.5 de la Ley 30/1992, de 26 de

noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, vigente en el momento de tramitación del expediente, y en el mismo sentido recogido en la actual Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en sus arts. 21, 22 y 23.

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 que se inició en 2015. Por todo ello cabría achacar la demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados en la tramitación del expediente.

Además, a tenor de lo señalado en diversas sentencias de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunidad Valenciana y en concreto la Sentencia 345/14, en su tercer fundamento de derecho:

no puede desconocerse que la prolongada, defectuosa y morosa tramitación del procedimiento encaminado a la determinación de los servicios y prestaciones a que hubiera tenido derecho la persona reconocida como dependiente, genera derecho a indemnización -con base legal- (...) y en el bien entendido que dicho derecho nace y deriva de la responsabilidad patrimonial de la Administración por deficiente y anormal funcionamiento del servicio público.

Así mismo, en su cuarto fundamento de derecho, se señala que:

en los casos (...) en que la resolución en plazo o al menos dentro de unos márgenes de demora razonable, deviene esencial por la naturaleza de la situación de base (hechos determinantes), la demora constituye un funcionamiento anormal de la Administración, que da derecho al resarcimiento de daños y perjuicios, en los términos también previstos por el Ordenamiento.

Al respecto de la manifiesta demora en la resolución objeto de la presente queja, el Tribunal explicita:

Y ello sin que aparezca evidenciado que la dicha demora fue debida a causa justificada y razonable, sino exclusivamente, a la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación.

Por último, en la Sentencia señalada se apunta que:

No en vano la normativa sobre dependencia (...) destaca como objetivos fundamentales los de promoción de la autonomía personal de las personas cuyas deficiencias y/o padecimientos físicos y/o psicológicos -de envergadura, a lo que se une muchas veces la elevada edad del interesado- les hacen acreedoras de “ayuda” institucional en orden al desarrollo de una vida digna, de ahí que el “tiempo” que la Administración ha de emplear para determinar la medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas, con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, ha de ser indispensable y necesario (...).

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, establece, entre otras cuestiones de interés al contenido de la presente queja, las siguientes:

Artículo 1. Objeto.

La presente ley tiene por objeto definir el concepto de procedimiento de emergencia ciudadana y establecer un conjunto de medidas de carácter urgente y extraordinario eficaces destinadas a:

- Atender las necesidades básicas de las personas, familias, colectivos susceptibles de especial protección como es el caso de las personas menores, las personas mayores y las que se encuentran en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.
- (...) Generar mecanismos eficaces que permitan agilizar la tramitación de los procedimientos de emergencia.

Artículo 2. Definición del procedimiento de emergencia ciudadana.

1. Se definen como procedimientos de emergencia ciudadana aquellos destinados al desarrollo de una vida digna y que son gestionados por la administración de la Generalitat, sus organismos autónomos, entidades que la integran y por las administraciones locales cuando intervengan como entidades colaboradoras de la Generalitat.
2. Tendrán consideración de procedimientos de emergencia ciudadana los incluidos en el anexo de la presente ley, así como los que se pudieran establecer en un futuro por razones de interés general mediante ley.

Artículo 3. Tramitación de urgencia del procedimiento

1. Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento, salvo para la presentación de solicitudes y recursos.
2. En los procedimientos declarados de emergencia ciudadana de los establecidos en el anexo que reconozcan un derecho subjetivo para sus solicitantes, deberán entenderse estimadas las solicitudes una vez transcurrido el plazo máximo establecido en esta ley, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

Anexo.

Punto 3. Ayudas económicas a la dependencia, respetando plazos y en los términos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El artículo 5.6 del Decreto 62/2017, de la Generalitat Valenciana, que establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, dispone que la preferencia en la tramitación de las solicitudes vendrá determinada por la declaración de «emergencia ciudadana» por parte de la dirección general competente y a propuesta de los servicios sociales generales, en

aquellos casos en que se den circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad o de especial vulnerabilidad, sin mayores precisiones al respecto.

Sin embargo, la Ley de la Generalitat 9/2016, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, deja sentado, en el apartado III de su Preámbulo, que «puede declarar de interés público determinados procedimientos administrativos y, por tanto, ser posible aplicar de oficio el procedimiento de urgencia en su tramitación», en tanto en cuanto la Generalitat es competente «para dictar una norma con rango de ley que establezca de oficio la tramitación de urgencia en los procedimientos administrativos de competencia autonómica».

Dicho esto, el artículo 3.1 de la citada Ley 9/2016 establece, de forma inequívoca, que «los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia». El Punto 3 del Anexo de esta Ley otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna.

Como consecuencia de este 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.

No cabe, pues, eludir el mandato legal con la introducción de requisitos, reglamentarios o de otra índole, no previstos en la norma de máximo rango sino, más bien, sujetarse al mandato de la misma, cuya Disposición Adicional Primera impone al Consell, en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor en noviembre de 2016, la obligación de realizar «la planificación de los recursos humanos en los departamentos que gestionen procedimientos declarados de emergencia ciudadana a fin de garantizar la adecuada dotación de recursos personales para el cumplimiento de esta ley».

Conforme a todo lo dicho anteriormente, la preferencia en la tramitación y por tanto el procedimiento de urgencia que establezca la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la tramitación de los expedientes de dependencia, tendrán como objetivo acelerar los procedimientos de forma que las resoluciones de grado y PIA sean emitidas antes de los tres y los seis meses respectivamente.

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 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una **ADVERTENCIA** para que se remitan a esta institución en plazo los informes requeridos y que contengan, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado. Ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, esta actitud merecerá ser destacada en la sección correspondiente del Informe anual que esta institución presenta, y llegado el caso se evaluará la posible emisión de un informe especial ante Les Corts Valencianes.

Del mismo modo, formulamos las siguientes **RECOMENDACIONES**:

RECOMENDAMOS que, tras más de **38 meses de tramitación**, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6, proceda de manera urgente a realizar los trámites necesarios para la emisión de la resolución del programa individual de atención correspondiente al grado de dependencia ya reconocido.

RECOMENDAMOS que, tras más de **12 meses de tramitación**, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6, proceda de manera urgente a realizar los trámites necesarios para la emisión de la resolución del expediente de revisión de grado de dependencia y, en su caso, del programa individual de atención correspondiente.

RECOMENDAMOS que, atendiendo a 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 el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 03/01/2016 hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

RECOMENDAMOS que, en caso de que como resultado de la revisión solicitada, se produjera un cambio de grado que conllevara la modificación del PIA, reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 21/03/2018 hasta la fecha de aprobación de la resolución del nuevo programa individual de atención.

RECOMENDAMOS a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

Creemos necesario **RECORDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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 como es el actual.

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 recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos 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