



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

=====
Ref. queja núm. 1800086
=====

Asunto: Dependencia. Demora en Resolución.

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 03/01/2018 a instancia de D^a. (...) sobre el asunto mencionado.

De dicho escrito y de la documentación aportada por la persona interesada, se deduce que en fecha 11 de abril de 2017 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 sin que hasta la fecha haya sido resuelto el expediente.

El informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de fecha 27/04/2018, solicitado por el Síndic de Greuges el 09/01/2018 y que hubo de ser requerido el 06/02/2018, el 05/03/2018 y el 16/04/2018 se recibe el 08/05/2018 indicando lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 12 de septiembre de 2017, presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, esta persona aún no ha sido valorada.

En este sentido, se comunica que la resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia.

Asimismo, se informa que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana y en el artículo 9 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, actualmente la competencia relativa a la valoración está

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/11/2018	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		

siendo asumida progresivamente por los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos, los cuales están procediendo a efectuar las correspondientes valoraciones toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma hayan generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

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 Jijona (lugar de 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 05/07/2018 fue recibido en el Síndic de Greuges en fecha 03/08/2018 indicando:

Revisado expediente de la persona a que se hace mención se puede informar de lo siguiente

Esta persona consta que esta empadronada en el municipio de Alicante desde el 4 de mayo de 2017 dicho documento se adjuntó en la solicitud de valoración de dependencia que se registró en fecha 18 de mayo de 2017 con nº registro (...) en registro general de este ayuntamiento

En las preferencias o recurso solicitado consta prestación económica vinculada al servicio residencia y se indica el nombre de la residencia donde esta Residencia (...) c/ (...) (Alicante).

Hasta donde podemos desde nuestro servicio llegar a poder acceder al expediente de esta señora en el programa ADA de la dependencia de la Conselleria de Igualdad

Está dado de alta en el sistema, la fecha de registro que consta es (...) y la fecha de creación del expediente es de (...).

He comprobado también y está grabada la solicitud y la documentación que se aportó y además consta como domicilio de la interesada la dirección de la residencia donde está ingresada.

Por la información que tenemos las grabaciones de las solicitudes que se hicieron antes de 2018 que eran competencia de la Conselleria llevan retraso, estaban grabando solicitudes de mayo del año pasado según últimas noticias.

No obstante, el expediente de esta señora por la información que se ha podido obtener, está dado de alta, pero como no está empadronada ya en Jijona y además se encuentra ingresada en un centro residencial sito en otro municipio, el proceso de valoración y realización del informe del entorno le corresponde al servicio de

dependencia de ese municipio y no podemos informar al respecto por carecer de esa información.

A la vista de la información obtenida, el 09/08/2018 se solicita informe al Ayuntamiento de Alicante. El citado informe tiene entrada en esta institución el 25/09/2018 indicando lo siguiente:

1º Consultada la aplicación de dependencia (ADA) de Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la interesada tiene asignado el número de expediente (...), fue grabada por la CIPI el (...).

2º Está pendiente de que el Centro Social de la zona donde reside fije día y hora para realizar la visita domiciliaria para hacer el Informe social del entorno y la valoración, lo que le será comunicado telefónicamente.

3º Teniendo en cuenta la situación de lista de espera y la fecha de grabación, se realizará la visita lo antes posible, priorizando los criterios que marca CIPI de Urgencia y Fecha de Registro.

Llegados a este punto y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y de los informes remitidos por las administraciones requeridas, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

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 revisión de reconocimiento de su situación de dependencia el 11/04/2017. En los procedimientos de valoración de dependencia corresponde a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas grabar la solicitud y trasladarla al Ayuntamiento de Alicante para que proceda a su valoración. Según el informe del Ayuntamiento de Alicante, el (...), la solicitud fue grabada en la aplicación ADA, sin embargo 5 meses después de la grabación y 18 meses después de la presentación de la solicitud, todavía se encuentra sin valorar por el Ayuntamiento.

Lo indicado anteriormente deja en evidencia que la información trasladada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, es incompleta dado que, siendo cierto las competencias asignadas a los Ayuntamientos en materia de valoración de dependencia, éstos no pueden iniciar su labor sin que se haya producido la grabación previa del expediente por parte de la Conselleria.

Igualmente, en el informe del Ayuntamiento de Alicante se justifica la no valoración del expediente por la lista de espera existente, la fecha de grabación y los criterios de priorización marcados por la Conselleria (urgencia y fecha de registro).

Los datos expuestos hasta el momento dejan en evidencia la imposibilidad de que el expediente sea resuelto en plazo (seis meses) debido a un anormal funcionamiento de las administraciones implicadas.

En la fecha de presentación de solicitud de revisión de dependencia, el procedimiento de aprobación del programa individual de atención estaba regulado tanto por el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 09/11/2018

Página: 3

reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes.

El art. 11 del Decreto 18/2011, de 25 de febrero del Consell, establece:

Artículo 11.4 La resolución PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de registro de entrada de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia en el registro del órgano competente para su tramitación y resolución.

Artículo 11.6 Si transcurrido el plazo indicado en el apartado 4 no se hubiera resuelto en cuanto al servicio o prestación, el derecho se generará desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo de seis meses indicado para resolver.

Con un contenido similar, los artículos 11.4 y 15.5 del actual 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, fijan tres meses para la resolución de grado y otros tres, a continuación de los anteriores, para la resolución del PIA. Además de recoger como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

La disposición transitoria segunda del Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, establece:

Segunda. Retroactividad

En cuanto a los efectos de los servicios y prestaciones económicas de la dependencia, lo dispuesto en el art. 11.6 del presente Decreto será de aplicación en los términos de la disposición transitoria tercera del Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo.

Y la disposición transitoria del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, relata que:

la administración, siempre que la aplicación del presente decreto resulte más beneficiosa para la persona interesada, y en función de la fase de tramitación en que se encuentren los procedimientos iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del mismo, deberá aplicarlos a dichos procedimientos, requiriendo a las personas interesadas la documentación pertinente (...).

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 envejecimiento, 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 las 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 los informes remitidos por dicha administración contengan, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado así como que los mismos se emitan dentro de los plazos legalmente establecidos.

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

RECOMENDAMOS que, tras más de **18 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 de valoración de dependencia y, en su caso, el correspondiente programa individual de atención.

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 11/10/2017 hasta la fecha de aprobación de la resolución del 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.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 09/11/2018

Página: 7

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.

Igualmente **RECOMENDAMOS** al Excmo. Ayuntamiento de Alicante disponga y organice los recursos necesarios a fin de que el tiempo de valoración del expediente de dependencia, indispensable para la emisión de resolución del grado de dependencia, se realice en los plazos legalmente establecidos.

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