

"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

<b>Queja</b>	<b>2003437</b>
<b>Fecha de inicio</b>	04/11/2020
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Atención a la dependencia
<b>Asunto</b>	Atención Dependencia. Demora resolución.
<b>Trámite</b>	Petición de informe. Resolución.

Hble. Sra. Consellera/Excmo. Sr.:

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 04/11/2020 registramos un escrito presentado por (...) (...), y con domicilio en València (Valencia), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Que su madre, Dña. (...), solicitó, el 30/10/2019, revisión de reconocimiento de situación de dependencia. Habiendo transcurrido más de 12 meses en el momento de interponer la presente queja, el expediente no había sido resuelto.

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, el 06/11/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de València que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

El 07/12/2020 registramos el informe del Ayuntamiento, fechado el 02/12/2020, con el siguiente contenido

- La persona solicitante realizó el registro de la solicitud el 30/10/2019
- Esta solicitud se grabó el 12/06/2020
- En la actualidad se encuentra a la espera de la realización de la emisión del informe social de entorno y de la valoración por parte de los profesionales de los Centros municipales de Servicios sociales.
- Será uno de los casos que se integran en el Plan de Mejora de Dependencia que inició el Ayuntamiento de València el 2 de noviembre de 2020, por el cual, se va a realizar una labor intensiva de realización de informes sociales y valoraciones pendientes, mediante la inyección de nuevos profesionales con unos objetivos de realización de tareas más ambiciosos, y por el cual se desea poner al día las cargas pendientes de realización de informes sociales y valoraciones.
- La realización de este informe seguirá el orden estricto de orden de entrada excepto las urgencias designadas así por la Comisión de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

En fecha 11/12/2020 dimos traslado del informe del Ayuntamiento a la persona promotora, pero no ha formulado ninguna alegación.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic, con fechas 09/12/2020, 05/01/2021 y 01/02/2021, requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe. El 23/02/2021 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, fechado el 22/02/2021, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 30 de octubre de 2019, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido, se comunica que la resolución de 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.

En caso de que, una vez emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana (GRADO I, GRADO II y GRADO III), se garantiza que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al cumplimiento del plazo máximo para resolver y, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud, siempre de acuerdo con lo dispuesto en 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.

En fecha 23/02/2021 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, indicándonos, mediante escrito de 22/02/2021, que su madre, ya había sido valorada, pero aún no había emitida resolución de reconocimiento de grado de dependencia.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

## 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 tanto la solicitud de revisión del reconocimiento de su situación de dependencia como el reconocimiento de los cuidados recibidos por parte de la persona beneficiaria antes de su ingreso en la residencia, dichos procedimientos estaban regulados 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:

- Fija en tres meses para aprobar la resolución de grado (art. 11.4)

- Fija en tres meses, a continuación de la resolución de grado, para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la administración en resolver (art. 15.5)
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2)
- Regula el contenido, plazo y fecha de efectividad de la revisión del PIA (art. 18, apartados 1, 4 y 5)

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

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria, en el caso que nos ocupa, no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente, habiendo incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (3 meses) para resolver el grado de dependencia.
- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver el PIA.
- 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.

Aunque el promotor de la queja indica que su madre ya ha sido valorada por los servicios sociales del Ayuntamiento de València, la Conselleria no ha emitido resolución del grado de dependencia reconocido.

En su informe, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no hace referencia alguna a una posible previsión de resolución del expediente de dependencia que nos ocupa.

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:

### **Al Ayuntamiento de València**

1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.

### **A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

2. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja y se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
3. **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.
4. **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.
5. **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.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **RECORDAMOS 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.
8. **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.
9. **SUGERIMOS** que, tras más de 16 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, que conforme al art 24 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, solo podrá dictarse de ser confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.

**10. 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 30/04/2020 (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 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