

"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>2400473</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación. Revisión grado.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja, de 98 años edad, presentó un escrito que fue registrado el 09/02/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que presentó el 15/06/2023 ante el Ayuntamiento de Gandía una solicitud de revisión de grado de su situación de dependencia por agravamiento, a los 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, pero hasta la fecha de presentar esta queja no se había resuelto el expediente, cuando ya habían transcurrido más de 6 meses desde la solicitud.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/02/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos remitieran informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona beneficiaria, a cuyo efecto disponían de un plazo de un mes.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

#### AL AYUNTAMIENTO DE GANDIA:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se había realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se había realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración había sido remitida a la Conselleria competente.
6. Número de expedientes que estuvieran pendientes de realizar la valoración de la situación de dependencia, en los que hayan transcurrido más de 3 meses.
7. Si habían solicitado el "plan de choque" a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
8. Situación en la que se encontraba el expediente.

#### A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si había verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si había procedido a la aprobación del Grado de dependencia, y si era el caso que indicase fecha y grado.
3. Si había procedido a la aprobación de la nueva Resolución PIA, y si era el caso que indicase fecha y recurso o prestación reconocida.
4. Situación en la que se encontraba el expediente.

El 01/03/2024 registramos el informe del Ayuntamiento de Gandía, con el siguiente contenido:

La solicitud de Revisión de Grado de Dependencia, con núm. de Expediente, VAXXX, y con fecha de registro 15-06-2023, se grabó en la aplicación informática ADA en fecha 27/06/2023, pasó a "comprobada" el 17/07/2023.

La visita domiciliaria se ha realizado el 22-02-2024, durante la cual se realiza la valoración para la revisión de Grado y se comprueba que se mantiene el mismo Programa Individual de Atención (PIA). En fecha 23-02-24, se remite dicha valoración a Consellería, quedando "valorada" para su posterior resolución.

En relación al "plan de choque" en estos momentos, se está realizando, a instancia del Dpto. de SS.SS

El 08/03/2024, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 15 de junio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 29 de febrero de 2024, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

En este sentido se comunica que la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Esta solicitud pasó a estado «comprobada» con fecha 17 de julio de 2023.

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

En fechas 01/03/2024 y 08/03/2024 dimos traslado del contenido de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

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 Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no concretaba 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 las administraciones lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación las siguientes argumentaciones, fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de revisión de dependencia, dicho procedimiento estaba regulado 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 fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado (art. 14.1), así como, en caso de modificación de grado, la resolución del nuevo PIA (art. 14.4).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece la obligación de resolver en un plazo máximo de seis meses (art. 21), el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar una resolución en plazo (arts. 21, 22 y 23).

Asimismo, del contenido de 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, se deduce 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 Administración competente en la materia ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses) para resolver el nuevo PIA tras la solicitud de la revisión de grado.
- 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.

El procedimiento establecido para la resolución de expedientes de dependencia está basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, se ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) se combina con un procedimiento centralizado a nivel autonómico al asignar la competencia de emitir resoluciones de grado de dependencia y del programa individual de atención, a la Dirección General competente en la materia.

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

Hemos de hacer constar que el Ayuntamiento de Gandía ha realizado la valoración de la persona dependiente habiendo transcurrido más de 8 meses desde la solicitud de revisión, también hacemos constar que han transcurrido **más de 10 meses** desde que se presentó la solicitud de revisión de grado de dependencia y no nos consta que se haya emitido la Resolución PIA de la persona dependiente, competencia de la Conselleria. Situación que afecta además a una persona mayor de 98 años de edad, con reducidas posibilidades de poder disfrutar del derecho que le asiste.

### 4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE GANDIA:**

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 SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y de adoptar cuantas medidas resulten oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos. 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.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **SUGERIMOS** que, tras más de 10 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la Resolución del 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 confirmatorio de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
4. **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 16/12/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del nuevo programa individual de atención.

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

1. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas, y que se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana