

"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

| | |
|------------------------|---|
| Queja | 2100464 |
| Fecha de inicio | 12/02/2021 |
| Promovida por | (...) |
| Materia | Atención a la dependencia |
| Asunto | Demora tramitación solicitud revisión de grado |
| Trámite | Petición de informe. Resolución. |

Hble. Sra. Consellera/Sr. alcalde-presidente:

Conforme a lo que establece el Título III de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, formulamos la siguiente resolución.

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 12/02/2021 registramos un escrito presentado por (...) doña(...) en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Sustancialmente, manifestaba que, con fecha 28/07/2020, había solicitado la revisión del grado de dependencia de su hijo, (...) (aportó justificante de registro de entrada en el Ayuntamiento de Elche) y que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa.

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 15/02/2021 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Ante la falta de respuesta de esa administración, fue necesario requerirle nuevamente la información con fechas 9/03/2021 y 31/03/2021. Finalmente, el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se registró de entrada en esta institución con fecha 1/04/2021, con el siguiente contenido:

Consultadas las bases de datos de esta Conselleria, no consta en la aplicación informática «ADA» la grabación de una solicitud de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia a nombre de (...) posterior a la presentada en abril de 2014.

Sin embargo, teniendo en cuenta que dicha solicitud –según lo indicado en el escrito que nos ha sido remitido– fue presentada el día 28 de julio de 2020, se informa que las solicitudes de revisión de la situación de dependencia presentadas a partir del 1 de enero de 2019, son grabadas en la aplicación- informática ADA por el Ayuntamiento donde está empadronado el solicitante. Por lo tanto, son los Servicios Sociales Generales del mismo los que pueden aportar información actualizada sobre la situación de esta solicitud.

Al habernos informado la Conselleria de que no constaba en la aplicación informática grabada la solicitud de revisión, dirigimos, con fecha 12/04/2021, petición de informe al Ayuntamiento de Elche solicitando información sobre las causas que habían impedido que, habiendo transcurrido ocho meses desde que la interesada registrara la solicitud, a fecha del informe de la Conselleria la misma no hubiese sido grabada.

Esta solicitud de información también tuvo que ser requerida en dos ocasiones más; En concreto, con fechas 5/05/2021 y 28/05/2021. Finalmente, con fecha 3/06/2021, registramos de entrada el informe del Ayuntamiento con el siguiente contenido:

Tras recibir su requerimiento de información, se comprobó que la solicitud estaba incompleta, dado que falta la 2ª hoja de la misma (hoja que contiene, entre otros datos, la firma). Con el fin de agilizar la tramitación, se contacta con la interesada vía telefónica el 10/05/2021, a fin de completar el trámite y el 13/05/2021 presentó la interesada la documentación. Se completa la grabación el día 28/05/2021 y se envía a validar por la Consellería. En cuanto esté validada se procederá sin demora a la valoración por parte de la trabajadora social.

El 4/06/2021 dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, efectuara alegaciones, pero no ha hecho uso de su derecho, si bien telefónicamente nos ha confirmado en el día de hoy que su hijo fue valorado hace dos semanas, aunque no ha recibido resolución de reconocimiento y grado de su situación de dependencia.

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 la solicitud de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo, 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 entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- El grado de dependencia podrá ser objeto de revisión, a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 12.1).
- El plazo máximo para dictar y notificar resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia es el previsto en el artículo 11.5 (artículo 14.1). Entendemos que se refiere al 11.4 que estable un plazo de 3 meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.
- 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 (artículo 14.3).
- Si la modificación de grado implica modificación del Programa Individual de Atención se efectuarán de oficio las actuaciones pertinentes al objeto de dictar el nuevo Programa Individual de Atención (artículo 14.4)

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

En primer lugar, debemos poner de manifiesto que, de la respuesta del Ayuntamiento de Elche, se concluye que la solicitud de la interesada no fue comprobada por esa administración hasta que recibió la petición de informe de esta institución, efectuándose entonces un requerimiento a la promotora de la queja y completándose la grabación de la solicitud con fecha 28/05/2021; es decir, 10 meses después de haber sido registrada.

Somos conscientes de la acumulación de expedientes sobre esta materia e, incluso, de los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento, que recientemente nos informaba de la incorporación de nuevo personal administrativo, dedicado exclusivamente a estas tareas, para poner fin a las demoras en su tramitación.

Sin embargo, el hecho de que una solicitud no sea si quiera revisada para comprobar si, como en este caso, adolece de algún defecto o falta documentación necesaria para su tramitación no nos parece, dicho en estrictos términos de defensa de los derechos del ciudadano, diligente. Se echa en falta una sensibilidad especial en la organización y forma de proceder que, desde luego, resulta exigible de acuerdo con el derecho a una buena administración y la ética pública.

La administración debe ser capaz de ejercer sus funciones no solo con estricta sumisión al derecho, sino también con eficacia.

Por otro lado, en la instrucción de la queja no se ha informado a esta institución 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.

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 Elche

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. **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.
3. **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.
4. **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.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
7. **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.
8. **SUGERIMOS** que, transcurrido prácticamente un año de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver en el plazo máximo de 3 meses, proceda de manera urgente a dictar y notificar resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia del hijo de la promotora de la queja.
9. **SUGERIMOS** que se efectúen de oficio las actuaciones pertinentes para, en su caso, modificar el Programa Individual de Atención de la persona dependiente, teniendo en cuenta que la fecha de efectividad del nuevo recurso se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud, es decir, será 29/01/2021.

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.

Núm. de reg. 19/07/2021-22369
CSV *****

Validar en URL <https://seu.elsindic.com>

Este documento ha sido firmado electrónicamente el 19/07/2021 a las 15:04



La presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana