

"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>2103626</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales.
<b>Asunto</b>	Demora 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

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó, con fecha 10/11/2021, un escrito de queja en el que manifestaba que en el 23/10/2020 había solicitado la revisión de su situación de dependencia y que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación del expediente de dependencia que nos ocupa (Ayuntamiento de Oliva y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva) podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos por ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, por lo que, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 10/11/2021, se dictó Resolución de Inicio de Investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con la misma fecha, notificamos a las administraciones de referencia la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31, les solicitamos que nos remitieran un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados.

El 15/12/2021, registramos de entrada el informe del Ayuntamiento de Oliva, con el siguiente contenido:

La solicitud de revisión del grado de dependencia de (...) fue presentada el día 23/10/2020.  
La revisión de grado fue grabada en la aplicación de dependencia el día 05/01/2021.  
La visita domiciliaria para realizar la valoración del grado de dependencia se efectuó el día 30 de noviembre de 2021.  
La valoración se remitió telemáticamente a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el día 3 de diciembre de 2021.  
El expediente se encuentra a la espera de resolución del grado de dependencia reconocido.

El informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no tuvo entrada en la institución hasta el 22/10/2021, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 23 de octubre de 2020, 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 2 de dependencia en resolución de 9 de diciembre de 2021, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

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

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 todos los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Ambos informes fueron trasladados a la promotora de la queja para que, si lo estimaba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 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 ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es en un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia. 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 ha de ser el indispensable y necesario.

El artículo 103 de la Constitución Española ordena a la administración que actúe de acuerdo con el principio de eficacia.

En la fecha en la que se presentó la solicitud de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia el 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, con la documentación facultativa que lo justifique, mediante la presentación de la solicitud según modelo normalizado que la conselleria competente en servicios sociales, promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia establecerá y pondrá a disposición de las personas interesadas (artículo 12.1).
- 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 (artículo 14.1).
- 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).
- El plazo de resolución de la revisión del PIA, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de seis meses como máximo (artículo 18.1).

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.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas 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, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

### 3 Consideraciones a la Administración.

En primer lugar, entendemos que la referencia al artículo 11.5 es, en realidad, al artículo 11.4 (el apartado 5 no existe) que establece que 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.

Por lo tanto, en la tramitación del expediente de dependencia se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

La persona dependiente fue valorada el 30/11/2021 y recibió la resolución de Grado 2 el 09/12/2021, es decir, más de 13 meses después de haberlo solicitado.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta, en cambio, que se haya modificado su Programa Individual de Atención, incumpliendo el plazo de 6 meses que hemos visto que establece el artículo 18 del Decreto 62/2017.

Esta institución recuerda constantemente a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que es la responsable última de la tramitación de los expedientes de dependencia, garantizando y fiscalizando el correcto funcionamiento de cada una de las fases del proceso y que ni la carga de trabajo, ni la resolución por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, puede servir de base para justificar una situación de demoras sistemáticas que repercuten en los derechos de la ciudadanía.

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 Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE OLIVA**

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.

2. **SUGERIMOS** que, en concreto, adopte medidas para poder llevar a cabo las valoraciones que tengan pendientes.

## **A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los Servicios Sociales Generales para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 62/2017, 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.
3. **SUGERIMOS** que, tras más de 14 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.
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 24/04/2021 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, 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 manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas
6. **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana