

"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>2103652</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Revisión grado dependencia. Demora.
<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

El 11/11/2021 registramos un escrito presentado por Dña. (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

En su escrito inicial de queja sustancialmente manifestaba que, en fecha 16/03/2021 presentó solicitud de revisión de su grado de dependencia, sin embargo, a fecha de presentar su escrito de queja, no había recibido respuesta.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite y en fecha 12/11/2021, se emitió resolución de inicio de investigación en el Síndic de Greuges, solicitando informes tanto al Ayuntamiento de Picanya como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El 16/12/2021, se recibe el informe del Ayuntamiento de Picanya, con el siguiente contenido:

Que amb data 16 de Març de 2021, es va presentar per registre d'entrada la sol·licitud de revisió de grau de dependència. Aquesta sol·licitud va ser gravada en l'aplicatiu ADA amb data 23 Març de 2021. Que es troba pendent de fixar dia i hora de valoració. Actualment, s'estan valorant els expedients del mes de Març pel que es tractarà de concertar amb la major brevetat possible el dia i hora de valoració de la seua sol·licitud de revisió de grau. S'informa que s'ha contactat amb un familiar de la interessada, a fi de posar-los en coneixement la situació actual de l'expedient.

En fecha 22/12/2021, se recibe el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 16 de marzo de 2021, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 8 de abril de 2021 en la aplicación informática «ADA» 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 de revisión de grado de dependencia y, en su caso, la 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.

Asimismo, se informa que actualmente –de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.

En fecha 16/12/2021 y 23/12/2021, respectivamente, dimos traslado a la promotora de la queja de los informes recibidos para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de 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.

## 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.

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.

- El Ayuntamiento de Picanya no ha valorado a la persona dependiente habiendo sobrepasado el plazo legalmente establecido (3 meses).
- La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver el reconocimiento de grado de dependencia y el correspondiente programa individual de atención y, por tanto, no ha asignado las prestaciones a las que tiene derecho la persona dependiente.

Por último, quisiéramos recordar al Ayuntamiento de Picanya que nos ha remitido el informe que le solicitamos el 12/11/2021 en valenciano y la persona promotora de la queja se dirigió a esta institución en castellano y, por tanto, eligió la lengua oficial en la que quería relacionarse y recibir las respuestas de la Administración, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica de la Comunitat Valenciana. En consecuencia, le solicitábamos que todos los escritos y comunicaciones que se nos remitiesen referentes a esta queja estuviesen redactados en castellano, dado que, en cumplimiento del art. 31.2 de nuestra Ley, se trasladarían a la persona interesada, que tiene derecho a recibir los citados escritos o comunicaciones en versión original y en la lengua oficial que eligió.

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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
5. **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, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
6. **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.
7. **SUGERIMOS** que, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a resolver el expediente, 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.

- 8. 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 desde el 17/09/2021, seis meses desde el registro de la solicitud, hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE PICANYA:**

- 9. RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la tramitación y valoración de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- 10. RECOMENDAMOS** que proceda a valorar a la promotora de la queja y a elaborar el informe social del entorno.
- 11. SUGERIMOS** que tenga en cuenta la lengua oficial en la que el ciudadano quiere relacionarse con la administración y en ese sentido emitan sus respuestas según su elección.

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

- 12. 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, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
- 13. 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