"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	**2200526**
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención a la dependencia. Demora.
Actuación	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 15/02/2022, un escrito de queja en el que manifestaba que el 20/04/2021 solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había sido valorada.

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 (Ayuntamiento de Alicante y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) 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 7/03/2022, 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, informando especialmente sobre:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

- Fecha en que fue grabada la solicitud.
- Si la persona dependiente ha sido valorada. En caso contrario, indíquenos la fecha de la cita para valoración y las causas que han impedido que, transcurridos más de 10 meses desde la solicitud, se haya llevado a cabo la valoración.
- En caso de que haya sido valorada, indíquenos si se ha remitido a la Conselleria el dictamen técnico correspondiente, con qué fecha y el grado de dependencia propuesto.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

- Estado del expediente.
- Fecha en que, previsiblemente, se resolverá.

El 17/03/2022, dentro del plazo de un mes otorgado a tal efecto por el artículo 31 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

> Que según consta en el expediente a nombre de (…), con fecha 20 de abril de 2021, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 25 de agosto 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 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 efectuada la valoración y 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.
>
> 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.

El 19/04/2022 registramos de entrada el informe del Ayuntamiento de Alicante, con el siguiente contenido:

> La solicitud fue grabada el 12/05/2021.
> En fecha 17/06/2021 la CIPI le pasa a estado “grabada no validada” y subsanándose el 25/08/2021 que el estado es “comprobada”.
> No ha sido valorada, estando pendiente de la valoración e informe social del entorno desde esta fecha. Los motivos de la demora es la carga de trabajo existente.
> En breve se pondrán en contacto para la valoración de su solicitud, ya que se ha creado un equipo específico para dicha tarea.

Ambos informes fueron trasladados a la interesada con fechas 17/03/2022 y 21/04/2022, respectivamente, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

No obstante, antes de proceder a la resolución del expediente de queja, desde la Oficina de Atención Ciudadana se ha realizado gestión telefónica con la interesada al objeto de conocer si ha habido algún cambio sustancial en el expediente, habiéndonos informado la interesada de que precisamente en el día de ayer (24/05/2022) fue cita para valoración el próximo 8/06/2022.

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 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 con relación a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- El plazo máximo para dictar y notificar la 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 (artículo 11.4).
- La resolución de PIA deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de la resolución del grado. Transcurrido este plazo sin que haya sido dictada y notificada resolución expresa 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 15.5).
- Respecto del contenido del Programa Individual de Atención, el mismo hará referencia a los efectos retroactivos (artículo 16).

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 anormalidad en la tramitación de procedimientos.

3 Consideraciones a la Administración.

De todo lo actuado se concluye que en la tramitación del expediente de dependencia que es objeto de esta queja se han incumplido los plazos legalmente establecidos.

La interesada ha sido citada para valoración el próximo 8/06/2022, es decir más de 13 meses después de haber presentado la solicitud, encontrándose la misma en estado comprobada desde el 25/08/2021. El propio Ayuntamiento ha manifestado a esta institución que el motivo de la demora es la carga de trabajo existente.

En relación con esto, se nos informa de que se ha creado un equipo específico para dichas tareas, habiéndonos hecho saber en otras quejas tramitadas en esta institución que se ha elaborado un Plan de Choque de Valoración en la Dependencia; documento que solicitamos a la Entidad local en la Resolución de Cierre de la queja número 21/4141 y que, hasta el momento, no hemos recibido.

La Conselleria en su informe nos recuerda que son los Servicios Sociales Generales los encargados de las valoraciones, pero interesa a esta institución destacar, una vez más, que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es la responsable última de la tramitación de los expedientes de dependencia, a quien corresponde garantizar y fiscalizar el correcto funcionamiento de cada una de las fases del proceso y que es inadmisible que la Entidad Local haya precisado 13 meses para citar para valoración a la persona dependiente y se limite a manifestar que es competencia de la Entidad Local.

Recordamos a la administración la obligatoriedad, conforme al artículo 29 de la Ley 39/2015, de los términos y plazos establecidos para la tramitación de los asuntos.

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 Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

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 proceda, con carácter urgente, a la valoración de la persona dependiente y a la remisión a Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente.

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 anormalidad 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, tan pronto le sea remitido el Dictamen Técnico, emita Resolución de reconocimiento y grado de la situación de dependencia de la solicitante y, en su caso, proceda de forma urgente a emitir la resolución aprobatoria del 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 pudiera corresponder a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 21/10/2021 (seis meses desde el registro de la solicitud, que tuvo lugar el 20/04/2021) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

1. **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.

Por otro lado, **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