

"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>2203929</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Demora revisión de grado y PIA.
<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 presentó un escrito que fue registrado el 14/12/2022, al que se le ha asignado el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que, debido al agravamiento del estado de salud de su madre, el 24/05/2022 presentó, en el Ayuntamiento de Alicante, una solicitud de revisión de su grado de dependencia, y una solicitud de nuevas preferencias de servicios, prestaciones, ampliación o revisión del PIA (servicio de atención residencial), y a fecha de presentar su escrito de queja, no se habían resuelto.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad del Ayuntamiento de Alicante y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos en favor de las personas dependientes y el derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, admitiendo a trámite esta queja de conformidad con lo determinado en el artículo 30 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, y de acuerdo con el artículo 31 de la citada ley, el 15/12/2022 solicitamos del Ayuntamiento de Alicante y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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 invocados, a cuyo efecto dispondrían de un plazo de un mes.

El 09/01/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 1 de junio de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 22 de diciembre de 2022 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, 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– 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 09/01/2023 le dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Transcurrido el mes de plazo, el Síndic de Greuges no ha recibido el informe del Ayuntamiento de Alicante ni la citada administración ha solicitado una ampliación de plazo para emitirlo (art. 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta del Ayuntamiento, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente 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 las Administraciones lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos los argumentos que son fundamento de las consideraciones con las que concluiremos.

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 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.

El grado de dependencia puede ser objeto de revisión, a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 12 del 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, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto).

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 11.5 del referido decreto, dictará y notificará resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia (artículo 14.1). Debemos dejar constancia de que entendemos que la referencia que se hace al artículo 11.5 respecto del plazo máximo en el que debe quedar resuelto el procedimiento incoado para la revisión del reconocimiento y grado de la situación de dependencia, es, en realidad, al 11.4 (el apartado 5 no existe) y el plazo es el de **3 meses**.

La instrucción de la queja ha puesto de manifiesto que han transcurrido casi 9 meses desde la solicitud de revisión de grado (24/05/2022) y la persona dependiente no ha sido valorada.

Por otro lado, no tenemos constancia de la fecha de remisión a Conselleria del Dictamen Técnico correspondiente, ni de que se haya emitido la correspondiente Resolución de grado, ni resuelto, en su caso, sobre la revisión del Programa Individual de Atención, para el que se establece un plazo máximo de 6 meses (artículo 18.4 Decreto 62/2017).

La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas establece la obligación de la administración de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21.3) y la obligatoriedad de los plazos establecidos para la tramitación de los asuntos (artículo 29). En este caso, como ha quedado dicho, se han incumplido los plazos establecidos sin causa justificada, pues la resolución por orden no exonera del deber de resolver en plazo.

Una vez más, debemos recordar a la Conselleria que estos procedimientos tienen reconocida, por ley, la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana (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).

Para terminar, debemos recordar a esa administración que, en el marco del derecho a una buena administración, recogido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

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

Atendiendo a todo lo anterior, debe concluirse que la Conselleria ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- a) Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (3 meses) para resolver el grado de dependencia.
- b) 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 positivo respecto al reconocimiento de grado de dependencia.
- c) Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses desde la solicitud) para resolver el PIA.
- d) 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 Ayuntamiento de Alicante está demorando gravemente la valoración de la persona dependiente, ya que la solicitud de revisión fue presentada el 24/05/2022, y a fecha 04/01/2023 no había sido valorada y desconocemos si la habían citado para su valoración.

No obstante, la responsabilidad última es de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a quien corresponde garantizar y fiscalizar el correcto funcionamiento de cada una de las fases del proceso; lo que debe dar lugar a la adopción de medidas inminentes y concretas para alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos.

### 4. Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, formulamos la siguiente Resolución de 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 emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

3. **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.
4. **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.
5. **SUGERIMOS** que, tras casi 9 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución de revisión de valoración de dependencia y 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.
6. **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 25/11/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:**

7. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
8. **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.
9. **SUGERIMOS** que, tras haberse realizado la grabación del expediente de dependencia que nos ocupa y la validación correspondiente, y encontrarse en estado «comprobada» desde el 22/12/2022, proceda, si no lo ha realizado, a valorar la situación de dependencia reclamada, con el fin de poder aprobar cuanto antes la resolución que fija el grado correspondiente.

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

10. **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 le 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 Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana