

"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>2300266</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Demora revisión situación dependencia.
<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 23/01/2023, al que se le ha asignado el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que en fecha 22/06/2022, con número de registro de entrada 2022-E-RC-5342, presentó, en el Ayuntamiento de Albaterra, una solicitud de revisión de su grado de dependencia, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, no había recibido respuesta.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad del Ayuntamiento de Albaterra y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos en favor de las personas dependientes así como 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 24/01/2023 solicitamos del Ayuntamiento de Albaterra 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 09/02/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Albaterra con el siguiente contenido:

Primero.- D<sup>a</sup> (...), inicia trámite para reconocimiento de la situación de Dependencia el 13 de marzo de 2019. Tras valoración se emite Dictamen Técnico por el Órgano de Valoración de la situación de la dependencia, mediante la aplicación del Baremo de Valoración de la dependencia (BVD) resultando GRADO 0 "NO DEPENDIENTE" en consideración a las circunstancias expuestas en el Dictamen Técnico.

Segundo. El 22 de junio de 2022 solicita revisión por agravamiento de su situación de dependencia, pasando el expt a ser el AL2071482019R2. Al día siguiente, el 23 de junio de 2022 se graba en la Aplicación informática ADA la solicitud junto con la documentación preceptiva.

Tercero.- La Conselleria validó como correcta la solicitud ya que ha seguido adelante el trámite.

Cuarta.- Debido a la acumulación de expedientes y solicitudes de inicio pendientes de valorar y a criterio técnico se realiza la valoración prioritariamente a aquellas personas en las que el Índice de Barthel aparecen como Dependientes Graves o Dependientes total debido a la extrema gravedad de los casos.

Quinto.- Desde este departamento se realiza la visita domiciliaria a M.<sup>a</sup> (...) para la valoración del reconocimiento de la situación de dependencia en fecha lunes 30 de enero de 2023 a las 12:30 H.

Sexto.- Una vez efectuada la valoración es el órgano valorador competente el que emite Resolución con indicación del grado de dependencia propuesto dictamen técnico.

Séptimo. - El expediente y según consta en base de datos ADA está en estado Resolución GyN Notificada.

El 10/02/2023 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 22 de junio de 2022, 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 1 de dependencia en resolución de 31 de enero de 2023, aún no se ha resuelto el Programa Individual de Atención que debe concederle un servicio o prestación para atender su situación de dependencia.

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 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 los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

El contenido de ambos informes le dimos traslado a la persona interesada 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 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**.

No tenemos constancia de que se haya emitido la correspondiente resolución 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), habiendo transcurrido más de 8 meses desde la presentación de la solicitud.

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 Albufera a demorado la valoración de la persona dependiente, ya que la solicitud de revisión fue presentada el 22/6/2022 y la valoración no se ha producido hasta el 30/01/2023.

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 más de 8 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.
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 23/12/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALBATERA:**

7. **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 AMBAS ADMINISTRACIONES:**

8. **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