

"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>2301684</b>                                     |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales.                                |
| <b>Asunto</b>    | Dependencia. Demora en tramitación.                |
| <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 23/05/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito nos comunicaba que en fecha 07/11/2022 presentó una solicitud de revisión de su grado de dependencia. En fecha 08/03/2023 le reconocieron un grado 2 (anteriormente tenía reconocido un grado 1). No obstante, no se había resuelto el programa individual de atención (PIA) adecuándolo al nuevo grado reconocido.

Admitida a trámite la queja y de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, el 24/05/2023 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto y, en particular, que informara sobre los siguientes extremos:

1. Fecha en la que se resolvería el PIA adecuándolo al nuevo grado reconocido.
2. Estado en el que se encontraba el expediente.

El 08/06/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 7 de noviembre de 2022, presentó una solicitud de reconocimiento 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 8 de marzo de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención para adecuar la cuantía de la prestación que está percibiendo al nuevo grado reconocido.

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.

Con respecto a la fecha en que se resolverá este procedimiento se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación.

En fecha 08/06/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si o consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó mediante un escrito de fecha 09/06/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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, exponemos a continuación los argumentos que servirán como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de revisión de su situación de dependencia, dicho 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.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- Fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la revisión de grado (art. 14.3). La resolución se estimará por silencio administrativo si no se dicta en dicho plazo, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente.
- Fija en tres meses a continuación de la resolución de grado el plazo máximo para aprobar la resolución del PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo, sin perjuicio de la obligación de la Administración en resolver (art. 15.5).
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16, apartados 1 y 2).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

- La obligación de resolver en un plazo máximo que 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).
- Que el silencio administrativo será positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).
- Que 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.

### 3 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido para resolver el nuevo PIA (6 meses), desde la solicitud de revisión.
- 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 para el PIA.

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 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 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.
- 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 7 meses desde la solicitud de la revisión de grado y la consiguiente revisión del PIA, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis 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. Dicho periodo debería fijarse desde el 08/05/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

- 7 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana