

"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	2302578
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Revisión grado y cambio PIA. Demora
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 05/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302578, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba, y acreditaba, que el 28/12/2022 se registró en el Ayuntamiento de Alicante su solicitud de revisión de grado de dependencia por agravamiento de su salud y la solicitud de cambio de preferencia optando por una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. ¿Le consta la solicitud de revisión de grado de dependencia y de cambio de preferencias?, ¿qué acciones ha desarrollado desde dicha solicitud sobre este expediente?
2. ¿Se ha procedido ya a la valoración y a la realización del informe correspondiente?, ¿se ha remitido a la Conselleria?, ¿cuándo?
3. Aporte cualquier información que sea de interés.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. ¿Ha procedido a aprobar la resolución de nuevo grado de dependencia y a aprobar un nuevo PIA acorde con las nuevas preferencias y el nuevo grado, si es el caso?
2. Aporte cualquier información que sea de interés.

En fecha 25/09/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante:

En relación al expediente de referencia , se INFORMA,

Que solicitud de la interesada fue presentada en el Registro de Ayuntamiento en fecha 28/12/2022 y grabada en el sistema informático ADDA el 27/03/2023.

El expediente aparece en estado de comprobada .

Se ha realizado el Informe Social en fecha 19/04/2023

La fecha fijada para la visita domiciliaria y valoración es el próximo día 27 de septiembre a las 9.00h

Dimos audiencia a la interesada de este informe el 25/09/2023 y el 03/10/2023, en sus alegaciones, nos corroboró los datos apuntados por el Ayuntamiento.

El 17/10/2023 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó una ampliación del plazo para responder, que se le concedió por resolución de fecha 18/10/2023. El 14/11/2023 registramos el informe recibido de la Conselleria:

Que según consta en el expediente a nombre de D.^a (...), con fecha 28 de diciembre de 2022, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de su situación de dependencia y con fecha 05 octubre de 2023 se ha resuelto confirmar el GRADO 1 de dependencia que ya tenía reconocido.

Junto con esta solicitud la interesada también presentó una instancia de nuevas preferencias en la que solicita el reconocimiento de una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio en lugar del servicio de ayuda a domicilio que tiene reconocido pero, a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

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 los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

Dimos traslado de este informe a la interesada el 15/11/2023 por si deseaba realizar alguna alegación o consideración.

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 sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento 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 resolución de grado (art. 11.4)
- 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 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 será 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, 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 competente ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (6 meses) para resolver el PIA.
- 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.

Hemos de hacer constar que el Ayuntamiento de Alicante demoró la valoración que debía realizar a la persona dependiente pues el plazo máximo establecido de tres meses fue superado extraordinariamente, realizándose la valoración nueve meses después de la solicitud.

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:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

- 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 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.
- 4 SUGERIMOS** que, tras más de 11 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución del 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.

- 5 **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 29/06/2023 (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:

- 6 **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:

- 7 **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, a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana