

"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	2302811
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora Tramitación.
Actuación	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 interesada, con domicilio en Gandia (Valencia), presentó un escrito, que fue registrado el 26/09/2023, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que, en fecha 26/05/2022 con número de registro 2022-E-RC-11288, presentó en el Ayuntamiento de Gandia una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia, y, a fecha de presentarnos su escrito de queja, no se había resuelto su solicitud.

Del mismo modo, nos comunicaba que, el 21/06/2022, recibió una Resolución en la que declaraban la terminación del procedimiento por imposibilidad de continuarlo debido al fallecimiento de la persona dependiente el 06/12/2018.

Posteriormente, el 09/03/2023 recibió otra Resolución en la que revocaban la Resolución de fallecimiento, ya que se demostró fehacientemente que la Administración había cometido un error.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 26/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Gandia y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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 de la persona beneficiaria, a cuyo efecto disponían de un plazo de un mes.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE GANDIA:

1. Que confirmasen la fecha de grabación del expediente.
2. Que manifestasen si la persona dependiente había sido citada para valoración o si había sido valorada. En caso contrario, que justificase por qué e indicase previsión temporal para su valoración.
3. En caso de que existiera lista de espera, que indicasen el número de expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Estado del expediente, indicando la fecha desde la que, en su caso, se encontraba en estado «comprobado».

2. Que manifestase si tenía conocimiento de la existencia de lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de Gandia y medidas de colaboración establecidas.
3. Previsión temporal en que se emitiría la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona solicitante.

El 04/10/2023, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Gandia, con el siguiente contenido:

La solicitud de Reconocimiento de situación de Dependencia con núm. De expediente VA3249802022, con fecha de registro 26/05/2022, se grabó en la aplicación informática ADA en fecha de 26/05/2022. Pasó a "Grabada en proceso" a fecha de 27/05/2022.

Debido a un cruce de datos se dio por fallecida a la usuaria el 17/06/2022 y automáticamente se archivó el expediente en fecha 06/07/2022. Se notificó la resolución de fallecimiento el día 21/06/2022.

En fecha de 09/03/2023 la familia presentó la documentación oportuna y se procedió a la revocación del archivo de fallecimiento. La documentación fue enviada a la GVA, de quienes es competencia la grabación y reactivación de este trámite. El estado del expediente ese mismo día avanzó a "Grabada" permaneciendo así hasta a fecha de hoy 29/09/2023, tras contactar con técnico de Conselleria, y avanzado el expediente a estado de "Comprobada", pudiendo proceder ya a realizar la valoración de la situación de dependencia.

Contacto con (...), hija de la persona dependiente (...), concierto cita para realizar la visita domiciliaría y proceder a la valoración de dependencia en fecha 05/10/2023.

Con fecha 17/10/2023, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos mediante la Resolución de fecha 18/10/2023.

En fecha 30/11/2023 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 26 de mayo de 2022, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia 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 persona 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.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que el órgano competente de esta Conselleria hace un seguimiento mensual de la situación de las valoraciones de todos los municipios de la Comunitat Valenciana y se está en constante colaboración con los Ayuntamientos para la adopción de aquellas medidas que contribuyan a alcanzar el cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

La Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de 12 valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los menores de 3 años; además, cabe señalar que aquellas entidades locales que deciden poner en marcha un “plan de choque de valoración” para reducir la lista de espera en su ámbito de actuación cuentan con el soporte de la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores para diseñar y evaluar la viabilidad de dicho plan y, en algunos casos, con el apoyo del equipo de valoración de la Conselleria.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud 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 fechas 04/10/2023 y 30/11/2023, respectivamente, dimos traslado de los informes de las dos administraciones a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que no realizó.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su informe, no concretaba una fecha de previsión de resolución del expediente, en parte por no haberse efectuado la valoración del grado de dependencia en aquel momento.

No obstante, la persona interesada, nos comunicó, mediante un escrito de fecha 25/10/2023, que recibió una visita de la trabajadora social el 05/10/2023, para realizar la valoración.

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 a continuación las siguientes argumentaciones, 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, que fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado y en tres meses a continuación de la resolución de grado el plazo máximo para resolver el PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo (art. 11.4 y art. 15.5). Se regula el contenido del PIA en el 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 de seis meses (art.21), el silencio administrativo positivo (art. 24), así como la obligación de dictar una resolución en plazo (art. 21. 22 y 23).

Asimismo, del contenido de 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, se deduce 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 ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (tres meses) para resolver el grado de dependencia.
- 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.
- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (seis meses desde la solicitud) 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.

La Conselleria ha establecido un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, la Conselleria combina el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) con un procedimiento centralizado a nivel autonómico, al asignar la competencia de emitir resoluciones de grado de dependencia y del programa individual de atención (PIA) a la Dirección General competente en la materia.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no hace referencia alguna a una posible previsión de resolución del expediente de dependencia que nos ocupa y del mismo modo, no nos informa si el Ayuntamiento de Gandia ha solicitado un «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera de valoraciones pendientes.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que habiendo transcurridos más de 19 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (26/05/2022), no se ha resuelto la misma.

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, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes 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. **SUGERIMOS** que, tras más de 19 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a realizar las actuaciones imprescindibles para emitir la resolución 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 confirmatorio 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 corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 27/11/2022 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE GANDIA:

5. **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:

6. **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 les 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 implicadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana