

"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>2302850</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación. Revisión grado.
<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, (...), con domicilio en Alicante (Alicante), presentó un escrito, que fue registrado el 28/09/2023, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito nos comunicaban que, en fecha 21/02/2023 y con número de registro E2023021613, presentó en el Ayuntamiento de Alicante una solicitud de revisión de su grado de dependencia y no había obtenido respuesta. Del mismo modo, la persona promotora de la queja nos comunicaba que no había sido valorada.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 28/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante 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, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

#### AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Fecha en la que se presentó el escrito solicitando revisión del expediente de dependencia.
2. Fecha grabación expediente.
3. Situación actual del expediente de la persona dependiente.
4. Cualquier otra información que considerase de interés para una mejor provisión de la queja.

#### A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Actuaciones realizadas.
2. Estado actual del expediente.
3. Fecha prevista para resolver el expediente.
4. Cualquier otra información que considerase de interés para una mejor provisión de la queja.

El 05/10/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Alicante con el siguiente contenido:

Que solicitud de la interesada fue presentada en el Registro de Ayuntamiento en fecha 21/02/2023 y grabada en el sistema informático ADA el 16/05/2023.

El expediente aparece en estado de comprobada.

La fecha fijada para la visita domiciliaria y valoración es el próximo día 24 de octubre a las 9.00h.

El 10/11/2023, habiendo transcurrido el plazo de un mes concedido, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 21 de febrero de 2023 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de situación de dependencia pero, a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de los expedientes de revisión de grado de dependencia y, si procede, 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.

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.

Del contenido de ambos informes le dimos traslado a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentas escrito de 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.

## 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 respetuosas 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 revisión 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 (art. 14.1) sí como, en caso de modificación de grado, la resolución del nuevo PIA (art. 14.4).

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 Administraciones competentes en la materia, en el momento de los hechos, han incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (3 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 (6 meses) para resolver el nuevo PIA tras la solicitud de la revisión de grado.
- 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 competente tiene 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, 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.

El Ayuntamiento de Alicante, grabó el expediente de dependencia transcurridos más de 2 meses, no obstante, cito a la persona dependiente para su valoración el 24/10/2023, habiendo transcurrido más de 6 meses. En definitiva, el Ayuntamiento ha demorado gravemente la valoración de la persona dependiente, al haber transcurrido más de 8 meses desde la solicitud. Todo ello comporta, irremediablemente, que se haya pospuesto en exceso la resolución de grado y como consecuencia, la resolución de PIA, competencia de la Conselleria.

### 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 Sindic de Greuges, formulamos la siguiente Resolución de consideraciones:

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

1. **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 LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Sindic 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 Sindic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

2. **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.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **SUGERIMOS** que, tras más de 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 valoración de dependencia, así como 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 confirmatorio 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 22/08/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

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

1. **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