

"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>2303142</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora Grado y PIA.
<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

El 19/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303142, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alboraya (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito, la persona titular nos comunicaba que el 16/05/2023 solicitó la revisión del grado de dependencia (GVRTE/2023/2081439). Transcurridos más de cinco meses no se había resuelto el expediente.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 20/10/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alboraya y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALBORAYA:**

1. Fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de (...).
2. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
3. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia.
4. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
5. Situación actual del expediente.
6. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

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

1. Fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de (...).
2. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
3. Si ha procedido a la aprobación del nuevo Grado de dependencia, y si es el caso indique fecha y grado.
4. Si ha procedido a la aprobación de la nueva Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 21/11/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento con el siguiente contenido:

#### **1. Fecha de presentación de la solicitud de revisión de grado de dependencia de (...)**

No consta su presentación en el registro de entrada de este Ayuntamiento.

#### **2. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia en la aplicación correspondiente.**

No consta su presentación en el registro de entrada de este Ayuntamiento y por tanto no se ha realizado por parte de esta entidad local la grabación de esta en el aplicativo ADA.

### 3. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia

A pesar de no estar el expediente inicial presentado de forma completa, el 25/07/2022 el equipo técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alboraya acude al domicilio de (...) para realizar la valoración, relativa a la solicitud inicial del reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho al reconocimiento a las prestaciones del sistema.

Las valoraciones se realizan siguiendo el listado existente en el aplicativo ADA correspondiente a nuestra zona de cobertura, siendo estos expedientes validados por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (anteriormente Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas).

La persona técnica, al observar que el expediente está incompleto y rellenado de forma incorrecta, le explica a (...) el procedimiento y la documentación que debe presentar junto a la solicitud, que ya había sido requerida con anterioridad por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (siendo ésta la competente en los requerimientos).

No obstante, el solicitante no clarifica ni subsana en fechas posteriores a la valoración el documento relativo a la solicitud de servicios o prestaciones que solicita, motivo por el cual no se puede realizar el informe social de entorno vinculado al procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.

### 4. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 20 de septiembre de 2023 se cierra la valoración en el aplicativo ADA tras no subsanar la solicitud. El baremo refleja un grado provisional 0 de dependencia.

### 5. Situación actual del expediente.

Actualmente se encuentra pendiente por nuestra entidad local el informe de entorno por no poder especificar ni valorar las preferencias del solicitante, al haber elegido diferentes prestaciones y/o recursos incompatibles entre sí.

### 6. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja

No procede solicitar una revisión de grado, dado que no estaba resuelta la **SOLICITUD INICIAL DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**, ante la imposibilidad de determinar el grado de dependencia por los motivos anteriormente expuestos.

Tras dar traslado del informe al promotor de la queja en la misma fecha de registro, el 01/12/2023 tuvo entrada un escrito de alegaciones en el que mostraba su disconformidad con el contenido del citado informe. Adjuntaba al escrito una copia de la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia (21/09/2021), así como una captura de pantalla de la carpeta ciudadana en la que constaba la remisión al Ayuntamiento de Alboraya de la domiciliación bancaria (06/07/2023) y una nueva petición de reconocimiento de dependencia (16/05/2023). También adjuntaba el registro de 04/08/2023 de documentación adicional en el que se indicaba:

#### EXPOSICIÓN

Se añade información adicional (informe psiquiatría) para la tramitación del reconocimiento de dependencia (Nº registro: GVRTE/2023/2081439).

#### SOLICITUD

Se tenga por presentada esta solicitud y por interesada la incorporación del informe psiquiátrico que se adjunta al expediente con nº de registro GVRTE/2023/2081439.

El 11/12/2023 a la vista de las alegaciones y documentación presentada por el promotor, solicitamos un nuevo informe al Ayuntamiento de Alboraya, para que, en el plazo de un mes, respondiera acerca de los siguientes extremos:

1. Indique si tiene conocimiento de la solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 21/09/2021. En caso afirmativo, fecha de grabación en el sistema informático.
2. Manifieste si los servicios sociales son concededores de la documentación presentada 04/08/2023 por el promotor de la queja.
3. Si dicha documentación completa el expediente de dependencia del promotor de la queja, en caso negativo, indique cuáles deben aportarse.
4. Especifique el canal por el que se debe proceder a los efectos de valorar a un solicitante de reconocimiento de situación de dependencia, y cumpla, si es el caso, los requisitos contemplados en el art. 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell que establece que la valoración de las personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental se realizará a través de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial, dependientes de la Conselleria de Sanidad.
5. Cualquier otra consideración que estime oportuna con relación al caso planteado en esta queja o en términos y situaciones similares.

El 17/01/2024, transcurrido ampliamente el mes de plazo previsto en la Ley del Síndic, registramos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 29 de septiembre de 2021, presentó una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 22 de octubre de 2021 en la aplicación informática «ADA» pero, a fecha de emisión de este informe, aunque esta persona ya ha sido valorada, aún no se le ha notificado la resolución relativa al grado de dependencia.

Dado el plazo transcurrido desde que presentó su solicitud, nuestra intención es emitir la resolución de reconocimiento de grado de dependencia y, si procede, la resolución del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo.

En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite

También dimos traslado de este informe a la persona promotora, sin que presentase alegación alguna.

El 01/02/2024, transcurrido ampliamente el mes de plazo previsto en la Ley del Síndic, registramos de entrada en esta institución el nuevo informe del Ayuntamiento de Alboraya en los siguientes términos:

1. **Indique si tiene conocimiento de la solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia, presentada el 21/09/2021. En caso afirmativo, fecha de grabación en el sistema informático.**

Según información obtenida a través de la Aplicación de Dependencia y Autonomía (ADA), la solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia tuvo entrada en el registro telemático de la Generalitat el 29/09/2021 según justificante del mismo y fue grabada por la Conselleria competente en ADA el 22/10/2021.

2. **Manifieste si los servicios sociales son concededores de la documentación presentada 04/08/2023 por el promotor de la queja.**

El 04/08/2023 el promotor de la queja presentó informe de salud dirigido a este Ayuntamiento a través de la oficina de registro electrónico. En fecha 09/08/2023 se grabó por esta entidad local en el sistema informático ADA.

**3. Si dicha documentación completa el expediente de dependencia del promotor de la queja, en caso negativo, indique cuáles deben aportarse.**

El expediente continuo incompleto. Es necesario que se subsane la solicitud inicial (el solicitante eligió diferentes prestaciones y/o recursos incompatibles entre sí). Además, también faltaría presentar el modelo de domiciliación bancaria actualizado.

**4. Especifique el canal por el que se debe proceder a los efectos de valorar a un solicitante de reconocimiento de situación de dependencia, y cumpla, si es el caso, los requisitos contemplados en el art.9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.**

Una vez presentada la solicitud para el reconocimiento inicial de la situación de dependencia conforme al art. 5.1 y 5.2 del Decreto 62/2017 y completada con los documentos que exige el art. 5.4, la Conselleria da traslado a servicios sociales para realizar el informe de entorno y la valoración de acuerdo con el art. 7.2a) y 8 del mencionado Decreto.

Especifica el art.9 1.f) que en los casos relativos a personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental, la valoración se realizará a través de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

En el caso planteado, aun encontrándose incompleta la solicitud se dio traslado desde la Conselleria competente a través de la aplicación ADA a los servicios sociales, que en fecha 20/09/2022 realizaron la valoración y reflejaron un grado provisional 0 de dependencia.

En cuanto al informe de entorno, se encuentra pendiente su elaboración por no poder especificar ni valorar las preferencias del solicitante, que no subsanó la solicitud.

Aunque posteriormente en fecha 04/08/2023 el solicitante aporta informe que acreditaría patologías relacionadas con la salud mental, no es posible la valoración a través de los centros de salud mental porque el procedimiento se encuentra paralizado a falta de elegir una prestación y/o recurso o varios compatibles entre sí.

**5. Cualquier otra consideración que estime oportuna con relación al caso planteado en esta queja o términos y situaciones similares.**

El solicitante podría iniciar de nuevo el procedimiento presentando la solicitud correctamente rellena y acompañada de la documentación exigida, preferentemente en el registro oficial del ayuntamiento del domicilio al que pertenezca.

Trasladamos el informe al promotor de la queja, y el 06/02/2023 tuvo entrada un escrito de alegaciones del promotor. En este indicaba que no recibió el requerimiento de subsanación sobre las prestaciones solicitadas por parte del Ayuntamiento hasta el 01/02/2024, y que remitió dicha subsanación de documentación el mismo día (01/02/2024). Por lo que respecta a la actualización de la domiciliación bancaria, el interesado manifestaba que la había presentado en dos ocasiones, pero que, «de ser preciso actualizarla, es algo que me habrá de requerir el Ayuntamiento por cualquier vía y gustosamente atenderé, pero que no ha hecho hasta el momento».

Dada la información facilitada por parte de las Administraciones implicadas el objeto inicial de la queja (demora revisión de grado) debe ser reconducido a demora en reconocimiento inicial de dependencia, solicitada el 29/09/2021, sin que transcurridos más de dos años el expediente haya sido resuelto.

Excepcionalmente y ante la demora en resolver el expediente, junto con la notificación de esta Resolución, remitimos al Ayuntamiento y a la Conselleria una copia de la citada solicitud de reconocimiento de dependencia presentada telemáticamente por el promotor de la queja y dirigida al Ayuntamiento de Alboraya el 01/02/2024.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta 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 serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## 2 Fundamentación legal

Conforme a lo dispuesto en el Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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, se 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).

El Ayuntamiento de Alboraya, en su segundo informe, indicaba que la solicitud de reconocimiento de dependencia tuvo entrada en el registro telemático de la Generalitat el 29/09/2021, según el correspondiente justificante, y fue grabada por la Conselleria competente en ADA el 22/10/2021. Sin embargo, el Ayuntamiento no hacía referencia alguna a que la solicitud se encontraba en «estado comprobada» desde el día 22/10/2021 en la aplicación informática ADA, tal como sí indicaba la propia Conselleria en su informe.

Esta disquisición sobre que la solicitud de reconocimiento de dependencia fue registrada a través del registro telemático de la Generalitat y no del Ayuntamiento, a nuestro entender no debería suponer ninguna dificultad a la hora de la tramitación del expediente por parte de los servicios sociales municipales, en tanto en cuanto tienen conocimiento de la solicitud a través del sistema informático ADA.

El hecho de que la solicitud de reconocimiento de dependencia objeto de la queja se encuentre en «estado comprobada» desde el 22/10/2021, hace más de dos años, sin que la persona interesada haya sido aún valorada y por tanto no haya sido posible emitir la Resolución de grado, ni por supuesto la correspondiente al PIA, cuestiona de manera expresa el sistema implantado relativo a la valoración y resolución de los expedientes de dependencia. En relación con ello esta institución se ha pronunciado en innumerables ocasiones.

No obstante, en el caso que nos ocupa, y según el promotor, no le fue notificado de manera formal que debía realizar una nueva solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia hasta el 01/02/2024; por cierto, fecha coincidente con la fecha en la que el Ayuntamiento emitió el último informe a esta institución.

Recordamos que, junto con el escrito de alegaciones, el interesado adjuntó la nueva solicitud inicial de reconocimiento de situación de dependencia, presentada telemáticamente y dirigida al Ayuntamiento de Alboraya, el 01/02/2024, solicitando una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio (SAD).

Consideramos que la solicitud presentada el 01/02/2024 deberá entenderse como subsanación de la solicitud inicial presentada en septiembre de 2021, por ello el Ayuntamiento deberá reactivar el expediente de dependencia del promotor de manera inmediata.

Igualmente, y dado que el informe de salud al que hace referencia el Ayuntamiento, y que fue grabado por este en el sistema informático ADA el 09/08/2023, corresponde a un informe de salud mental, nos encontramos con que la valoración del interesado deberá ser realizada por la Unidad de Salud Mental correspondiente. De ahí la importancia de que se active de manera diligente el expediente de dependencia del interesado, tras la subsanación presentada en febrero de 2024.

Finalmente, y dado que la Conselleria indica claramente que consta como fecha inicial de presentación de solicitud de reconocimiento de situación de dependencia el 29/09/2021 y que «nuestra intención es emitir la resolución de reconocimiento de grado de dependencia y, si procede, la resolución del Programa Individual de Atención antes del transcurso del primer semestre del año 2024, siempre y cuando el expediente esté completo», entendemos que los efectos retroactivos derivados de la demora en resolver el expediente deben computarse desde la primera solicitud presentada.

Los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente (artículo 21).

Con ello se vulnera también el derecho a una buena administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea), en función del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

### 3 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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39 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 Síndic 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 informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
4. **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, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales generales para el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 62/2017, 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.
6. **SUGERIMOS** que implanten la herramienta informática que permita detectar de forma automatizada las solicitudes grabadas en la aplicación informática ADA cuya valoración corresponde a las unidades de salud mental de la red pública asistencial.
7. **SUGERIMOS** que, tras 29 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a aprobar la Resolución de grado y, si procede, la del PIA. Además, que, en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente, fijando dicho periodo desde el 30/03/2022 (solicitud presentada el 29/09/2021) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.

### **AL AYUNTAMIENTO DE ALBORAYA:**

8. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39 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 Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
9. **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 valoración, así como en el caso que nos ocupa, a requerimientos y notificaciones necesarios para completar los expedientes de dependencia.
10. **SUGERIMOS** que proceda a informar a las personas interesadas del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y en los casos relativos a las personas afectadas por un problema de salud mental, con especial hincapié en relación con los diferentes pasos en el procedimiento de la tramitación.
11. **SUGERIMOS** que proceda de manera **URGENTE** a la reactivación del expediente de dependencia del interesado, tras más de dos años de demora.
12. **SUGERIMOS** que, proceda de manera **URGENTE** a remitir el expediente objeto de la queja a la Unidad de Salud Mental correspondiente, en cumplimiento del art. 9, apartado 1.f) del Decreto 62/2017, para que se realice la valoración del interesado lo antes posible.

### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

13. **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, esta institución **ACUERDA** notificar esta 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