

"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	2303208
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora PIA.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 24/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303208, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Ibi (Alicante), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona titular solicitó el 24/03/2023 el reconocimiento de su situación de dependencia, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, pero hasta la fecha de presentar esta queja no se había resuelto el expediente.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 25/10/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos informara sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si ha procedido a la aprobación del Grado de dependencia y, si es el caso, indique fecha y grado.
3. Si ha procedido a la aprobación de la Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.

El 23/11/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 24 de marzo de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 11 de mayo de 2023 en la aplicación informática «ADA» 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.

Tras este informe, remitimos una resolución de inicio de investigación al Ayuntamiento de Ibi el 27/11/2023, interesándonos sobre las siguientes cuestiones:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación actual del expediente.

El 05/12/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Ibi en este sentido:

- 1.- Fecha en la que fue grabada la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en la aplicación correspondiente: 10/05/2023.
- 2.- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: Pendiente
- 3.- Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno: Pendiente.
- 4.- Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia: Pendiente.
- 5.- Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria competente: Pendiente.
- 6.- Situación actual del expediente: Pendiente de valorar.

El 23/11/2023 y el 05/12/2023, respectivamente, dimos traslado de ambos informes a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones.

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 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 entró en vigor el 14/06/2017.

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

- Los servicios sociales generales elaborarán un informe social de entorno relativo a las necesidades sociales que tenga la persona interesada (art. 7)
- Una vez emitido el informe social de entorno, los servicios sociales generales correspondientes notificarán a la persona interesada la fecha y hora en que haya de realizarse la valoración (art. 8)
- La valoración será realizada por personas al servicio de las administraciones públicas de los servicios sociales de atención primaria correspondientes a dicho domicilio (art. 9.1.a)

- Una vez efectuada la valoración, el órgano valorador competente emitirá un dictamen técnico con indicación del grado de dependencia propuesto y especificación de los servicios o prestaciones a las que la persona pueda optar en virtud de su grado y circunstancias personales; dictamen que será elevado a la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia (art. 10.1)
- 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)

Por su parte, 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 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 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) de forma motivada y notificándolo a las personas interesadas.

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 ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (tres meses) para resolver el grado de dependencia, pues se nos ha comunicado que ni siquiera hay fecha prevista para realizar la valoración de grado por parte de los servicios sociales municipales. Esta es la causa por la cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha podido aprobar la resolución de grado que pudiera corresponder.
- No se emitió 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) para resolver el PIA, pues han transcurrido más de nueve meses desde la solicitud.

En un caso similar al que nos ocupa, en la queja nº 2303392, el Ayuntamiento de Ibi nos ha informado de algunas causas que podrían justificar la demora en la valoración de la persona dependiente, destacando la falta de personal asignado para este cometido. Esta circunstancia ha conllevado que en dicho municipio no se estén efectuando valoraciones de las personas dependientes en la actualidad y que estén pendientes aquellas solicitudes presentadas desde el mes de septiembre de 2022.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estableció un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, reguló 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.

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 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. **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 nueve meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución de grado y, a continuación, la resolución con 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, fijando dicho periodo desde el 25/09/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE IBI:

7. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales que se ocupan de los expedientes de dependencia con la intención de evitar demoras y dilaciones tan graves como la que muestra este caso, en el que han transcurrido más de nueve meses desde la solicitud del reconocimiento de la dependencia y no se ha fijado la fecha para la valoración de la persona dependiente.

8. **SUGERIMOS** que acuerde con la Conselleria el refuerzo necesario de los medios materiales y personales en los servicios sociales para la tramitación de los expedientes de dependencia.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

9. **ACORDAMOS** que ambas administraciones 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, al Ayuntamiento de Ibi y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana