

"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	2303603
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia (Menor). Demora revisión grado
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 24/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Castelló (Valencia), y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada, menor de edad y con un grado de 19% de diversidad funcional reconocido, solicitó el 23/01/2023 una revisión de grado de dependencia. Transcurridos más de 10 meses no había sido valorada, en el momento de acudir al Síndic.

Refería en el escrito que, debido a un error de la propia Administración, no se había grabado correctamente la citada solicitud, por lo que la grabación fue realizada manualmente por los servicios sociales el 02/05/2023 y en esa misma fecha se aportó nuevamente toda la documentación.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 29/11/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Castelló y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la 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. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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 nueva Resolución PIA, y si es el caso indique fecha y recurso o prestación reconocida.
4. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

El 05/12/2023 registramos el informe recibido del Ayuntamiento con el siguiente contenido, entre otras consideraciones:

En el mes de Gener de l'any 2023, la mare de la menor ens informa que ha presentat per la seu electrònica la sol·licitud de revisió de dependència.

Quan la mare ens informa que ha fet el tràmit i la documentació no apareix al registre d'entrada de l'Ajuntament de Castelló, ho raonem amb la mare i amb ella comprovem que la documentació no la enviada a l'Ajuntament de Castelló si no que la derivada directament a Conselleria.

Quan açò ho ocorre solen passar dos coses o Conselleria grava directament la documentació a l'aplicació ADA o retorna la documentació a L'Ajuntament corresponent per a que és grave.

Al mes d'Abril la mare ens pregunta quan podem passar per a valorar i detectem que la revisió encara no apareix a l'aplicació ADA.

El 18 d'Abril del 2023 ens posem en contacte per correu electrònic amb la nostra coordinadora de Conselleria i ens respon que no tenen constància de cap revisió pendent de gravar, que comprovem si ens l'han reenviada per a gravar , tornem a comprovar al registre i no hi ha constància de cap enviament des de Conselleria. Finalment s'acorda que ho gravem nosaltres i en data 27 d'Abril li comentem a la mare que ens porte tota la documentació que va remetre a Conselleria i que ens porte el justificant del registre electrònic que va fer en el seu moment.

La mare ens diu que per motius laborals en data 02 de Maig pot vindré per a portar els papers i una vegada tenim tota la documentació completa, l'administrativa de l'Equip d'Atenció Primària Bàsica de Castelló grava tota la documentació que correspon al tràmit de la revisió de dependència en data 15/05/2023, mantenint el registre d'entrada de quan la mare ho va presentar per seu electrònica , que és el dia 23 de Gener del 2023.

El dia 22 de Juny del 2023 realitzem visita a domicili i fem la corresponent valoració al domicili de la menor.

En data 29 de Juny del 2023 és tanca la valoració i no és realitza informe d'entorn ja que és tracta d'un tràmit de revisió i com que la família manté com a preferència el recurs sol·licitat al tràmit inicial, no cal fer informe d'entorn.

Des del 29 de Juny l'expedient de revisió de dependència de (...) està en l'estat de Valorada.

El 24/01/2024, tras solicitar ampliación de plazo, tuvo registro de entrada 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 la menor (...), con fecha 23 de enero de 2023 presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la 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 la revisión de la situación de dependencia y el grado de la misma.

En este sentido se comunica que la resolución de 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 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

Dimos traslado de ambos informes a la persona promotora el 07/12/2023 y el 24/01/2024, respectivamente, y el 29/01/2023 esta nos remitió un escrito de alegaciones en el que se ratificaba en el objeto de la queja (resolución del PIA), explicitando que la demora en resolver el expediente impedía el acceso a prestaciones y beneficios importantes en la mejora en la autonomía personal de la menor, de nueve años.

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, el programa individual de atención (PIA) podrá ser objeto de revisión para su actualización a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 18). Asimismo, se podrá iniciar de oficio cuando, como consecuencia de los informes de seguimiento del PIA, se determine de manera motivada que el recurso o prestación ha dejado de ser el idóneo para la persona interesada o cuando se produzca una revisión del grado de dependencia reconocido, siempre que esta implique una modificación de las prestaciones económicas o servicios recibidos (artículo 18.3).

El plazo de resolución, tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada, será de seis meses como máximo (artículo 18.4). Sin embargo, en el caso que analizamos la demora en resolver el nuevo grado de dependencia y, en su caso nuevo PIA, supera con creces dicho plazo.

Igualmente, 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 resolución en plazo (arts. 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 una declaración de la dirección general competente.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

En el caso que nos ocupa, la Conselleria no procedió a grabar directamente en la aplicación informática ADA los datos de la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor y el Ayuntamiento lo hizo en mayo de 2023, transcurridos ya más de tres meses desde la presentación de la solicitud en enero de 2023.

Debemos dejar constancia de que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en que esa persona es una menor, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecido, dada la importancia del acceso precoz a terapias y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas y psicológicas, así como una mejor integración social de las personas menores.

El hecho de que esta demora afecte a una menor de edad implica además la vulneración del derecho que tiene todo niño, niña y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

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. **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 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.
3. **SUGERIMOS** que, tras más de 12 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de grado así de como del nuevo programa individual de atención, si fuera el caso, 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 24/07/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del nuevo programa individual de atención, si fuera el caso.

AL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ:

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 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 esta Resolución a la persona interesada y a las administraciones afectadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana