

"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>2303604</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Revisión PIA. Demora
<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 24/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303604, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Alicante, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada tenía reconocida una situación de dependencia en grado 2, y que el 24/05/2023 había solicitado una revisión del grado de dependencia por agravamiento. Habían transcurrido seis meses y ni siquiera había sido valorada de nuevo.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 27/11/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

#### AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

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.

#### 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.

El 07/12/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante en este sentido:

En relación al expediente de referencia, se INFORMA:

- Que la solicitud del interesado fue recibida en el Registro de Ayuntamiento en fecha 24/05/2023 (...) y grabada en el sistema ADA el 10/08/2023.
- Aparece en estado de comprobada por la Consellería el 04/09/2023
- Tiene fecha prevista de valoración el próximo día 18 de diciembre /2023 a las 8.30 h

Dimos traslado de este informe a la persona interesada el mismo día de su recepción.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder el 21/12/2023, que le concedimos por una Resolución en ese día.

El 24/01/2024 recibimos el informe esperado de la Conselleria con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 24 de mayo de 2023 presentó una solicitud de revisión de la situación de dependencia, pero a fecha de emisión de este informe, aunque ya se le ha reconocido un GRADO 3 de dependencia en resolución de 20 de diciembre de 2023, aún no se ha resuelto la revisión de su Programa Individual de Atención.

En este sentido se comunica que la resolución de 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, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder

El 24/01/2024 dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones, y el 25/01/2024 nos trasladó su malestar por la demora en la resolución de su expediente al haber transcurrido ya ocho meses desde la solicitud de revisión de su situación de dependencia.

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 revisión 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 los 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)

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 (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 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.

### 3 Conclusiones

Atendiendo a todo lo anterior, debe concluirse que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria competente han incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (tres meses) para resolver el grado de dependencia por parte de los servicios sociales municipales. Esta es la causa por la cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda demoró la aprobación de la resolución de grado, pues la valoración se realizó el 18/12/2023 (siete meses después de la solicitud) y la Resolución de grado se aprobó el 20/12/2023.
- 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 ocho meses desde la solicitud.

Además, hemos de indicar que 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 combinó 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.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha indicado en otras ocasiones lo siguiente respecto a la demora de las valoraciones de los servicios sociales municipales (la negrita es nuestra):

(...) 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.

(...) 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.**

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

### 4 Consideraciones a la Administración

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, 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 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.
4. **SUGERIMOS** que, tras más de ocho 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, una vez se realice la valoración, 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.
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 25/11/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.
6. **SUGERIMOS** que ofrezca, si no lo ha hecho, el «plan de choque de valoración» al Ayuntamiento de Alicante, y que nos indique en qué consiste, su alcance y capacidad.
7. **RECOMENDAMOS** que, dado que «están en constante colaboración con los ayuntamientos», traslade este «plan de choque» a todos aquellos que lo necesiten, y que nos comunique a cuántos ayuntamientos se les ha ofrecido y cuántos se han acogido a él.

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

8. **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 como la que muestra este caso.
9. **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, estimando oportuno acogerse al referido «Plan de choque» ofrecido por la Conselleria con este fin, y que nos indique si se ha dirigido a la Administración autonómica solicitando dicho apoyo y cuál ha sido su respuesta si se ha producido.

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

10. **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 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