

"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	2303814
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora tramitación.
Actuación	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, la persona interesada, con domicilio en Elche (Alicante), presentó un escrito, que fue registrado el 15/12/2023, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que el 08/05/2023, con numero de registro 2023056763, la persona titular solicitó, en el Ayuntamiento de Elche, una revisión de grado de su situación de dependencia por agravamiento, 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, cuando ya habían transcurrido más de siete meses desde la solicitud.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 18/12/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Elche 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, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

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 había realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se había realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración había sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación en la que se encontraba el expediente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si había verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si había procedido a la aprobación del grado de dependencia, y si era el caso, que indicase fecha y grado.
3. Si había procedido a la aprobación de la nueva Resolución del programa individual de atención (PIA), y si era el caso, que indicase fecha y recurso o prestación reconocida.

En fecha 10/01/2024, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y, al amparo del art. 31.2 de la Ley 2/2021, se la concedimos, mediante una Resolución de fecha 12/01/2024.

El 17/01/2024, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Elche, con el siguiente contenido:

- Fecha de grabación de la solicitud de revisión de grado de dependencia en el aplicativo informático: 26/07/2023.
- Día y hora fijados para la visita domiciliaria: hasta el día de la fecha no se ha acometido la valoración de grado de dependencia de la interesada, ya que existe una importante acumulación en las valoraciones de revisión de dependencia debido al elevado número de personas existentes en esta situación. En el momento que llegue su turno, se contactará con la interesada para realizar la pertinente visita de valoración.

En fecha 31/01/2024 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 8 de mayo de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 1 de agosto 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.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma haya generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

En fechas 17/01/2024 y 31/01/2024 dimos traslado de ambos informes a la persona promotora de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase 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, en parte por no haberse efectuado la valoración del grado de dependencia en aquel momento.

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 respetuosa 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 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 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 una 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.

El procedimiento establecido actualmente para la resolución de expedientes de dependencia está basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, se ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) se combina 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.

El Ayuntamiento de Elche, habiendo transcurridos más de nueve meses desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia (08/05/2023), no ha procedido a la valoración de la persona interesada. Todo ello comporta, irremediablemente, que se posponga en exceso la Resolución de grado y la posible 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 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 emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **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 realizar las actuaciones imprescindibles para emitir la Resolución de revisión de dependencia y el correspondiente programa individual de atención (PIA), 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 09/11/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

5. **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 de la revisión por agravamiento de la situación de dependencia y no se ha fijado la fecha para la valoración de la persona dependiente.

6. **SUGERMOS** que, tras más de nueve meses de demora, proceda de manera URGENTE, a la valoración de la persona beneficiaria.
7. **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, acogiéndose al «plan de choque» que ofrece 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:

8. **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