

"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	2400707	
Materia	Servicios sociales	
Asunto	Dependencia. Demora.	
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración	

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que regula el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó, con fecha 26/02/2024, un escrito en el que formulaba una queja sobre la tramitación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su tía.

En concreto, manifestaba que había registrado la solicitud en el Ayuntamiento de Xàtiva el 26/05/2023 y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había sido si quiera valorada.

Al entender que la presunta inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud de la persona titular (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y Ayuntamiento de Xàtiva) podría afectar al derecho a los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en la Ley y al derecho a obtener resolución expresa en el plazo máximo establecido en el Decreto 62/2017, del Consell, que regula el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas, con fecha 29/02/2024 emitimos la Resolución de inicio de investigación, que notificamos a las administraciones señaladas, solicitándoles información en relación con los hechos objeto de la queja.

Ambas administraciones remitieron sus informes a esta institución dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en nuestra ley reguladora.

El Ayuntamiento nos informó, sustancialmente, de las siguientes cuestiones:

- La solicitud fue registrada en la aplicación informática el 16/06/2023.
- El equipo de atención primaria de carácter básico del Ayuntamiento debía estar compuesto, según el contrato programa firmado el 11/09/2021, por nueve trabajadores sociales. Sin embargo, desde noviembre de 2023 está formado por cinco, existiendo, por tanto, cuatro perfiles profesionales de trabajo social vacantes.
- Actualmente se está tramitando un expediente para presentar oferta de empleo a través de Labora y, de esa forma, cubrir esas vacantes.
- A la vista del retraso que existía en las valoraciones y de que tan solo tenían la formación de valorador de la dependencia cuatro perfiles profesionales de trabajo social, se procedió a la contratación del Servicio de formación de valorador. Esta formación terminó el 06/02/2024 y se impartió a todos los profesionales del equipo de atención primaria de carácter básico.
- A la fecha del informe, existían 181 valoraciones pendientes en las que habían transcurrido más de tres meses desde el registro de la solicitud.
- La interesada fue valorada el 25/03/2024, y el dictamen técnico correspondiente fue remitido en la misma fecha.

La Conselleria, por su parte, señaló que la persona dependiente aún no había sido valorada. También comunicaba que, en caso de reconocerle un grado de dependencia que diera acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana, se garantizaba que el derecho a la prestación o servicio tendría 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.

Ambos informes fueron trasladados al promotor de la queja el 04/04/2024, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no se ha registrado en el momento de emitir la presente Resolución de consideraciones.

2 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Tanto el Ayuntamiento de Xàtiva, como la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, han incumplido los plazos establecidos 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.

Así, en el momento de emitir la presente Resolución, no tenemos constancia de que se haya emitido y notificado la correspondiente Resolución de grado, para la que se establece un plazo máximo de tres meses desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación (artículo 11.4 del Decreto 62/2017).

El Ayuntamiento ha explicado que la demora en la valoración de la persona dependiente (para lo que precisó 10 meses) se debe a diversos factores entre los que ha hecho mención expresa a la dificultad para contratar a los profesionales que cubran las vacantes existentes. Igualmente, la administración local ha detallado las medidas adoptadas para paliar sus efectos y minorar la lista de espera para valoraciones.

En este punto, recordamos que la evaluación del cumplimiento del contrato programa y el seguimiento permanente del mismo se llevará a cabo por comisiones mixtas de seguimiento y control, conforme a lo dispuesto en el Decreto 38/2020, de 20 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

El dictamen técnico fue remitido a Conselleria el 25/03/2024 y el informe de la Conselleria es de fecha 26/03/2024, lo que explicaría que esta última manifestase a esta institución que la persona dependiente aún no había sido valorada. Sin embargo, de lo informado por la entidad local se extrae que, desde el 25/03/2024, el dictamen técnico se encuentra en poder de la Administración autonómica.

Por lo tanto, esta institución, debe, en primer lugar, recordar a las administraciones investigadas que los términos y 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 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues, conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

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:

AL AYUNTAMIENTO DE XÀTIVA:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte cuantas medidas resulten necesarias, entre ellas que se provean las cuatro vacantes de trabajadores sociales conforme a la normativa vigente, para realizar las grabaciones de las solicitudes y las valoraciones de las personas dependientes en tiempos que permitan cumplir los plazos máximos fijados para la resolución de los expedientes de dependencia.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para eliminar la anormalidad en la tramitación de los expedientes. El no cumplimiento de obligación legal de resolver en plazo no solo dificulta y retrasa el ejercicio pleno de los derechos de la interesada y el respeto a sus intereses legítimos, además 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.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, emita la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y la Resolución aprobatoria del programa individual de atención, por la que se reconozcan a la persona dependiente los servicios o prestaciones para atender a su situación de dependencia.
4. **SUGERIMOS** que, en caso de proceder la aprobación del programa individual de atención, en la resolución PIA se reconozca el derecho a la percepción de los efectos retroactivos correspondientes, dado que, conforme al artículo 18.5 del Decreto 62/2017, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (que se registró con fecha 26/05/2023).

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

5. **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.

Por último, **ACORDAMOS** que se notifique la presente 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