

"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 2404550
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Valoración grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404550. La persona interesada presentaba una queja por la demora en la valoración de su situación de dependencia, tras haber presentado solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, el 14/03/2024.

Por ello, el 19/12/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El informe del Ayuntamiento de Alicante, que tuvo entrada en esta institución el 20/01/2025 indicaba que el expediente se encontraba completo y comprobado por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda desde fecha 08/07/2024:

pendiente de valoración siguiendo el orden de fecha de registro, sin indicar, como se había solicitado, previsión temporal para su valoración, al no tratarse de un caso urgente, ni que presente prioridad teniendo en consideración los datos con los que se cuenta en servicios sociales

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En el escrito de respuesta se hacía constar el desacuerdo con la afirmación emitida por el municipio, dado que la persona dependiente padece Alzheimer.

Por su parte, tras haber solicitado ampliación de plazo, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió el correspondiente informe el 21/02/2024, indicando en el mismo que la persona estaba pendiente de valoración, haciendo constar que:

(...) –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

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Con la información de que disponemos, podemos concluir que ambas administraciones competentes en la tramitación, valoración y resolución de los expedientes relativos a personas en situación de dependencia han incumplido en los plazos y obligaciones que la legislación reguladora de la materia les exige, vulnerando así los derechos de la persona titular de dicho expediente.

En su respuesta, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dirime la responsabilidad de la demora del expediente objeto de la presente queja en los servicios sociales de atención primaria del consistorio alicantino, por ser estos quienes deben llevar a cabo las valoraciones de grado de las personas en situación de dependencia.

En cambio, el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales constituye un entramado territorial y competencial en el cual es necesaria la confluencia adecuada de las actuaciones de **todas las administraciones públicas responsables** en la prestación de estos, constituyendo principios fundamentales de todas ellas (artículo 6 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana), entre otros:

- La **responsabilidad pública**.

Los poderes públicos garantizarán la existencia y mantenimiento de un Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales por medio de la dotación de personal, recursos técnicos y financieros, de las infraestructuras y equipamientos necesarios para asegurar el ejercicio de los derechos reconocidos

- O la promoción de la autonomía y desarrollo personal, que se traduce en la provisión de «los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales»

Igualmente, señala la referida ley que regula los servicios sociales valencianos como objetivos del sistema público (artículo 8), la garantía de una **atención integral** «a las personas que accedan al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, **que dé cobertura a sus necesidades sociales**»

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana otorga competencia exclusiva de la Generalitat en materia de servicios sociales, correspondiéndole, por tanto, desarrollar en su ámbito territorial el modelo de atención integral establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las Personas en Situación de Dependencia que, en su artículo 11.1, establece:

En el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, corresponden a las Comunidades Autónomas, sin perjuicio de las competencias que les son propias según la Constitución Española, los Estatutos de Autonomía y la legislación vigente, las siguientes funciones:

- a) Planificar, ordenar, coordinar y dirigir, en el ámbito de su territorio, los servicios de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia.
- b) Gestionar, en su ámbito territorial, los servicios y recursos necesarios para la valoración y atención de la dependencia.

Las demoras a lo largo de todo el proceso de tramitación de los expedientes de dependencia en la Comunitat Valenciana, como muestran las diferentes quejas abordadas en esta institución y como revela la propia información facilitada por la Generalitat Valenciana en su página web así como en las respuestas que viene dando a nuestros requerimientos, evidencia bien a las claras la insuficiencia en la gestión de dichos recursos y servicios así como la ineficacia de las medidas hasta ahora adoptadas.

No es admisible, en su respuesta, que la Conselleria se ampare en la demora por parte de los servicios sociales locales. Que el origen del retraso de los expedientes se encuentre en la gestión municipal o en la autonómica no resulta de relevancia cuando la trascendencia real reside en la desatención a las necesidades de las personas más vulnerables por la inacción de aquellas administraciones que precisamente tienen encomendado asegurarles los recursos y prestaciones necesarios para una vida digna.

Así lo recoge también la ley autonómica de servicios sociales al reconocer como derechos de las personas usuarias de estos (artículo 10):

- Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio.
- Mejorar su calidad de vida de la población a través de las estrategias y las actuaciones pertinentes.

En atención a todo lo expuesto, concluimos que las administraciones competentes, el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el **plazo máximo de 3 meses** para dictar y notificar dicha resolución de grado (artículo 11.4. del 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).
- Se ha incumplido el **plazo máximo** establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento **para resolver y notificar** dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Se ha **vulnerado el derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- Se ha **vulnerado el derecho subjetivo** al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **SUGERIMOS** que, atendiendo a las reiteradas demoras existentes en gran número de municipios de la Comunitat Valenciana en la tramitación de expedientes de dependencia, mejore la dotación de recursos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de las administraciones así la garantía de los derechos reconocidos.
4. **RECOMENDAMOS** que, una vez efectuada por parte de los servicios sociales municipales la valoración correspondiente, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del PIA que de este se derive.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la valoración.
2. **SUGERIMOS** que, tras más de 11 meses de tramitación del expediente, proceda de manera urgente si no lo ha hecho todavía, a realizar la valoración de la persona solicitante. Si ya se ha efectuado, que de traslado de esta y de los informes correspondientes a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
3. **SUGERIMOS** que, debido a la tardanza que acumula en las valoraciones de dependencia, implemente medidas conducentes a reducir tales demoras y a garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas en situación de dependencia.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana