

"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>2303527</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Discapacidad (Menor). Revisión del grado.
<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

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 20/11/2023, al que se le asignó el número de queja 2303527 y en el que se formulaba una queja sobre la demora en la resolución de la solicitud de revisión del grado de discapacidad de su hija, que había presentado el 03/02/2023 en el Ayuntamiento de Mutxamel, con número de registro ENTRA-2023-1554.

Al considerar que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la admitimos a trámite y resolvimos la apertura del procedimiento de queja de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 21/11/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

1. Estado actual del expediente.
2. Manifieste si esa administración ha procedido a actualizar los informes médicos y/o de dependencia mediante consulta en los sistemas de registro respectivos (ABUCASIS/ADA). En caso afirmativo, indicar la fecha en la que se realizó la consulta.
3. Si la valoración se realizará de forma presencial (indicar fecha prevista de citación) o a partir de los informes obrantes en el expediente y otros que pudieran obtenerse de distintas administraciones.
4. Dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud (03/02/2023), indicar la fecha en la que, previsiblemente, se notificará la resolución de la solicitud de revisión de la hija de la promotora de la queja.

La Conselleria recibió la notificación de la Resolución de inicio de investigación el 23/11/2023, y el 22/12/2023, dentro del plazo de un mes establecido, a tal efecto, en la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges, registramos de entrada el informe de la Conselleria, en los siguientes términos:

Dicha solicitud tuvo entrada el 03/02/2023 y en este momento se encuentra en fase de estudio por parte del Equipo Técnico, en los expedientes de este tipo por el momento se están resolviendo las solicitudes que han tenido entrada en el mes de octubre de 2022, todavía no podemos saber si la valoración se realizará mediante cita presencial o bien se valorará por consulta en los registros respectivos (ABUCASIS / ADA)

Existe la posibilidad de que una solicitud se valore por trámite de urgencia, siempre que esté debidamente justificada (urgencias sociales, prioritarios o por motivos laborales).

La demora que ahora mismo existe en el centro se debe en gran medida a la creciente afluencia de solicitudes, motivo por el cual se sigue un orden riguroso según la fecha de registro de entrada. Somos conscientes del daño que causa la no resolución en plazo de las solicitudes y estamos haciendo lo posible para reducir los tiempos de espera.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 26/12/2023, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo en el momento de emitir la presente Resolución. No tenemos constancia, por lo tanto, de que se haya resuelto la solicitud de la interesada.

## 2 Consideraciones a la Administración

El punto de partida de cuantas consideraciones procede realizar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda es la obligación legal de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En este sentido, la Orden 2/2019, de 16 de julio, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, de modificación de la Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana, establece en su artículo 7 (que modifica el artículo 10):

El plazo máximo reglamentario para resolver y notificar la resolución expresa que recaiga en el procedimiento regulado en esta orden será de seis meses, computándose a partir de la fecha de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, salvo que una norma con rango de ley establezca un plazo inferior

Precisamente, 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, establece que tendrán la consideración de procedimientos administrativos declarados de emergencia ciudadana los procedimientos de obtención del certificado de discapacidad, por lo que se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento. Por tanto, el plazo máximo es de tres meses.

Somos conscientes, por otras muchas quejas sobre esta materia, de los esfuerzos realizados por la Conselleria para agilizar las valoraciones de discapacidad. Sin embargo, la tramitación de la queja ha puesto de manifiesto que, a la fecha del informe (11/12/2023), se estaban resolviendo solicitudes que tuvieron entrada en octubre de 2022 cuando debían haber quedado resueltas en abril de 2023.

Respecto de las causas de la demora, la Administración se ha referido al aumento de las solicitudes y ha señalado que se sigue un orden riguroso según la fecha de registro de entrada. Sin embargo, deben adoptarse las medidas oportunas que permitan la resolución en los plazos establecidos, pues estos obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015), que son responsables directos de su tramitación (artículo 20 Ley 39/2015).

Por otro lado, debemos recordar a esa Conselleria que el cumplimiento del mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) no obsta ni exonera del deber legal de tramitación en plazo al que acabamos de hacer referencia.

Las disfunciones de la Administración no pueden repercutir en la ciudadanía que, conforme al derecho a una buena administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

### 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, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas resulten 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, habilitando los medios personales y materiales que permitan cumplir con los plazos establecidos.
2. **SUGERIMOS** que, dado que se ha sobrepasado el plazo establecido, proceda con carácter urgente a la resolución de la solicitud de revisión del grado de discapacidad de la hija de la promotora de la queja, registrada hace prácticamente un año.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, 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 manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana