

"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	2302559
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora en 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 Novelda (Alicante), presentó un escrito, que fue registrado el 04/09/2023, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que, en fecha 24/02/2023, con numero de registro de entrada 2023002320, se presentó en el Ayuntamiento de Novelda una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona titular, y a fecha de presentar este escrito de queja, no se había resuelto la solicitud.

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 12/09/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Novelda 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, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:

1. Que confirmasen la fecha de registro del expediente.
2. Que indicasen la fecha de grabación del expediente.
3. Que manifestasen si la persona dependiente había sido citada para valoración o si había sido valorada. En caso contrario, que justificasen por qué e indicasen la previsión temporal para su valoración.
4. En caso de que existiera lista de espera, que indicasen el número de expedientes pendientes de valoración en los que habían transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Estado en que se encontraba el expediente, indicando la fecha desde la que, en su caso, se encontraba en estado «comprobado».
2. Que manifestasen si tenían conocimiento de la existencia de lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de Novelda y medidas de colaboración establecidas.
3. Previsión temporal en que se emitiría resolución de reconocimiento de la situación de dependencia de la persona solicitante.

Con fecha 17/10/2023, tuvo entrada en esta Institución una solicitud de ampliación de plazo por parte 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 la Resolución de fecha 17/10/2023.

El 23/10/2023, tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento de Novelda, con el siguiente contenido:

1. Confirme la fecha de registro del expediente.

La fecha de registro del citado expediente es el 24 de Febrero de 2023, con número de anotación 2023002320.

2. Indique la fecha de grabación del expediente.

La fecha de grabación fue el 22 de Marzo de 2023.

3. Manifieste si la persona dependiente ha sido citada para valoración o si ha sido valorada. En caso contrario, justifique por qué e indique previsión temporal para su valoración. La persona dependiente todavía no ha sido citada para su valoración ya que seguimos un riguroso orden de registro, a esto se une la baja laboral de dos compañeras del servicio de Atención a la Dependencia, por lo que se ha ralentizado el proceso de valoración.

4. En caso de existir lista de espera, indique el número de expedientes pendientes de valoración en los que han transcurrido más de tres meses desde la fecha de registro de la solicitud.

Hasta el 30 de Junio de 2023 (es decir, hace 3 meses), el número de expedientes pendientes de valorar asciende a 136 personas, de esos 136, 94 solicitantes tiene fecha de registro anterior a la suya.

En fecha 14/11/2023 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 24 de febrero de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 24 de marzo 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.

Con respecto al conocimiento de la demora en las valoraciones de los servicios sociales del municipio donde reside la persona titular de este expediente cabe indicar que 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.

La Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de 12 valoradores que, según lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia.

Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de las personas menores de 3 años; 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.

En fechas 24/10/2023 y 15/11/2023, respectivamente, dimos traslado de los informes de las dos administraciones a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó el 30/11/2023, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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 reconocimiento 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 fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado y en tres meses a continuación de la resolución de grado el plazo máximo para resolver el PIA, recogiendo como novedad la figura del silencio positivo (art. 11.4 y art. 15.5). Se regula el contenido del PIA en el art. 16 (apartados 1 y 2).

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 (art. 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.

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.
- No se ha emitido 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 desde la solicitud) para resolver el PIA.
- No se ha emitido 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.

La Conselleria ha establecido un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, ha regulado un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, la Conselleria combina 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 (PIA) a la Dirección General competente en la materia.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no hace referencia alguna a una posible previsión de resolución del expediente de dependencia que nos ocupa y del mismo modo, no nos informa si el Ayuntamiento de Novelda ha solicitado un «plan de choque de valoración» para reducir la lista de espera de valoraciones pendientes y del mismo modo si procederá a realizar alguna actuación para reducir las listas de espera en ese consistorio.

El Ayuntamiento de Novelda, habiendo transcurridos más de 10 meses desde la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (24/02/2023), 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, de la Generalitat, 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. **SUGERIMOS** que, tras más de 10 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 valoración de dependencia y 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 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 25/08/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

AL AYUNTAMIENTO DE NOVELDA:

5. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia, en especial, en lo referente a la grabación de solicitudes y a la valoración.
6. **SUGERIMOS** que, tras más de 10 meses de demora, proceda de manera URGENTE, a la valoración de la persona beneficiaria.
7. **SUGERIMOS** que, debido a la lista de espera para realizar las valoraciones de dependencia, ponga en marcha el «plan de choque de valoración» para reducir las mismas.

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