

"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	2400022
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora resolución
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 03/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400022, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Mutxamel (Alicante), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito manifestaba que el 07/07/2023 solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, 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 pues ni siquiera había sido valorado.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 08/01/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Mutxamel y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos informen sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE MUTXAMEL:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se ha realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se ha realizado la valoración de la situación de dependencia, si es el caso.
5. Fecha en la que la citada valoración ha sido remitida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.
6. Situación actual del expediente.
7. Motivos de la demora en realizar la valoración.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si ha verificado como correcta la grabación de la solicitud (indicar fecha).
2. Si ha procedido a la aprobación del Grado de dependencia, y si es el caso indique fecha y grado.
3. Indique si estima suficientes los medios materiales y personales que dispone el Ayuntamiento de Mutxamel para realizar las tareas encomendadas por la administración autonómica en materia de dependencia.

El 08/02/2024 registramos el informe recibido del Ayuntamiento de Mutxamel con el siguiente contenido:

1. La solicitud fue registrada el 7 de julio del 2023 y fue grabada el 27 de julio del 2023. En el momento de la solicitud la persona interesada está ingresada en el Centro de Media estancia Dr. Esquerdo, recibiendo alta el 8 de noviembre del 2023. Dada esta circunstancia, este equipo de Servicios Sociales no tiene competencia para efectuar visita ni valoración durante su ingreso.

2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria: tuvo lugar el 5 de febrero del 2024 a las 13,30h.

Habiendo quedado acreditado mediante informe de alta (anexo) condición de persona con trastorno mental grave (en adelante TMG), el Servicio competente para la valoración es su Unidad de Salud Mental de Adultos (en adelante USMA) de referencia. Consta en expediente de dependencia traslado a la Dirección General de la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda listado de personas con TMG pendientes de valorar por la USMA con fecha 30 de noviembre.

3. Fecha en la que se ha realizado el informe del entorno: cerrado con fecha 6 de febrero del 2024.

4. Fecha en que se ha realizado la valoración de dependencia: a la fecha no se ha procedido a la valoración toda vez que el usuario está citado por la valoradora de la USMA el próximo 16 de febrero.

En el aplicativo de dependencia, ADA, consta la siguiente incidencia con fecha 6 de noviembre del 2023: "contactamos para valorar situación de dependencia (teniendo en cuenta la no variación de los diagnósticos). Dado que hay componente de salud mental sin diagnóstico cerrado aplazamos a la mujer (su esposa) a que aporte informes al alta del internamiento en Dr. Esquerdo (Salud Mental) que será el próximo 9 de noviembre para poder realizar consulta a la Consellería".

5. Fecha en que la valoración se ha remitido a Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda: no realizada, como se ha indicado en contestación en el punto 4, la valoración por la USMA está prevista para el próximo 16 de febrero, correspondiendo a la USMA y no a este equipo.

6. Situación actual del expediente: estado, comprobado.

7. Motivos de la demora en realizar la valoración: corresponde a la USMA. Por nuestra parte hemos realizado el trabajo correspondiente a las competencias municipales.

En ningún caso ha existido causa de inactividad por parte de los Servicios Sociales de Mutxamel habida cuenta de las entrevistas realizadas con su esposa e hija, así como de las coordinaciones mantenidas con la TS de la USMA, y profesionales de Dr Esquerdo y de Consellería

El 09/02/2024 registramos el informe recibido de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de D. (...), con fecha 7 de julio de 2023, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 2 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 la unidad administrativa competente considera que la valoración de esta persona debe realizarla la Unidad de Salud Mental correspondiente de la Conselleria de Sanidad, con la que ya se ha contactado a este efecto.

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

En cuanto a si son suficientes los medios materiales y personales de que dispone el Ayuntamiento de Mutxamel para realizar las tareas encomendadas por la administración autonómica en materia de dependencia cabe señalar que el artículo 17.1 la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece las funciones de la atención primaria de carácter básico entre las cuales está “el desarrollo de los procesos de diagnóstico, gestión e intervención de las prestaciones necesarias para la atención de las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la planificación y la financiación de la Generalitat, así como con la normativa estatal en materia de servicios sociales de promoción de la autonomía personal”.

Esta misma ley establece el contrato-programa como instrumento para regular la financiación para la prestación de servicios sociales, el cual garantiza la adecuada dotación de recursos a los servicios sociales de atención primaria básica de las entidades locales. Actualmente están en vigor los convenios de colaboración para los ejercicios 2021-2024 en los que la Generalitat asegura la financiación y cumplimiento de lo establecido en el artículo 65 de la ley, que establece las ratios mínimas del conjunto de profesionales de la zona básica según su número de habitantes.

Son las entidades locales las que deben cumplir, al menos, con la contratación del personal financiado para la atención primaria básica en el contrato-programa por tratarse de una competencia local.

Dimos traslado de sendos informes a la persona promotora el 12/02/2024 por si deseaba realizar alguna alegación.

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 concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

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 la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que han de servir como 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 entró en vigor el 14/06/2017.

De dicho Decreto, y en relación con este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- 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).

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

- La obligación de resolver en un plazo máximo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea, así como mantener actualizadas las normas en la página web (art. 21).
- El silencio administrativo positivo en los procedimientos iniciados a instancia del interesado, aunque caben excepciones (art. 24).

- Se ha de dictar obligatoriamente la resolución en plazo, aunque cabe la posibilidad de suspenderlo o ampliarlo (arts. 21. 22 y 23) de forma motivada y notificándolo a las personas interesadas.

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente, aunque nos indica en el informe que la persona interesada ha sido valorada, dada su enfermedad, por la USMA correspondiente, tras haber trasladado la necesidad de realizar esta valoración a la Conselleria de Sanidad.

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, que entró en vigor en noviembre de 2016, establece que:

- Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia (art. 3.1)
- Otorga la consideración de procedimientos de emergencia ciudadana a los relativos a las «ayudas económicas a la dependencia», sin distinción alguna (punto 3 del Anexo de la Ley)
- Impone la obligación al Consell de planificar los recursos humanos en los departamentos que gestionen los procedimientos declarados de emergencia para garantizar el cumplimiento de esta Ley (Disposición Adicional Primera).

Como consecuencia de este último mandato legal, resulta notorio 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 Conclusiones

Atendiendo a todo lo anterior, debe concluirse que la Conselleria ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (3 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 (6 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, 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.

El Ayuntamiento de Mutxamel, que realizó con diligencia la grabación de la solicitud, remitió en plazo la solicitud a la Conselleria para que procediera a su valoración dado que al tratarse de una persona con una enfermedad mental no corresponde su valoración a los servicios sociales de atención primaria.

En estos momentos, cuando han transcurrido 8 meses desde la solicitud, se ha procedido a la valoración por parte de la USMA y corresponde a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la aprobación de la Resolución de grado que corresponda y, posteriormente, aprobará la resolución PIA, si es el caso.

4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 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 publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación 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.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
6. **SUGERIMOS** que, tras ocho meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a 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 confirmatoria de la estimación de la solicitud atendiendo a los efectos del silencio positivo.
7. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 39/2015 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 08/01/2024 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la resolución del programa individual de atención.

Al Ayuntamiento de Mutxamel:

8. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas necesarias para cumplir en cada caso, como en este caso, 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.

A ambas administraciones:

9. **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 le 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 afectadas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana