

"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	2400236
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Demora tramitación.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 22/01/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito nos comunicaban que en fecha 09/06/2023, con número de registro 2023073092, la persona titular de la queja presentó en el Ayuntamiento de Alicante una solicitud de revisión de su situación de dependencia, y a fecha de presentarnos su escrito de queja, no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 23/01/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Fecha en la que fue grabada la solicitud de revisión de grado de la situación de dependencia de la persona interesada en la aplicación correspondiente.
2. Día y hora fijados para la visita domiciliaria.
3. Fecha en la que se había realizado el informe social del entorno.
4. Fecha en la que se había realizado la valoración de la situación de dependencia.
5. Fecha en la que la citada valoración había sido remitida a la Conselleria competente.
6. Situación en la que se encontraba el expediente.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Si había verificado como correcta la grabación de la solicitud.
2. Si había procedido a la aprobación del grado de dependencia. En caso afirmativo, que indicase fecha y grado.
3. Si había procedido a la aprobación de la nueva Resolución del programa individual de atención (PIA). En caso afirmativo, que indicase fecha y recurso o prestación reconocida.

El 19/02/2024 recibimos el informe del Ayuntamiento de Alicante en este sentido:

- La interesada presentó el 9/06/2023 num Registro E2023073092 solicitud de revisión de grado que fue grabada el 23/08/2023.

- El expediente aparece en estado de comprobado el 29/08/2023.
- Las valoraciones son realizadas teniendo en cuenta criterios de prioridad marcados por Conselleria (urgencias, menores y fecha de registro).
- Por el equipo de valoración se indica que la interesada será citada para ser valorada en un plazo aproximado de 3 meses.

Dimos traslado de este informe a la persona interesada el mismo día de su recepción, sin que realizara alegación alguna.

El 21/02/2024 recibimos el informe esperado de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con este contenido:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 09 de junio de 2023, presentó una solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia que ya se encuentra en estado «comprobada» desde el día 29 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.

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.

El 22/02/2024 dimos traslado de este informe a la persona interesada por si deseaba realizar alegaciones; trámite que no realizó.

En el momento de emitir esta Resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de dependencia objeto de esta queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de las administraciones lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que servirán como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2 Fundamentación legal

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de revisión 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:

- Los servicios sociales generales elaborarán un informe social de entorno relativo a las necesidades sociales que tenga la persona interesada (art. 7).
- Una vez emitido el informe social de entorno, los servicios sociales generales correspondientes notificarán a la persona interesada la fecha y hora en que haya de realizarse la valoración (art. 8).
- La valoración será realizada por personas al servicio de las administraciones públicas de los servicios sociales de atención primaria correspondientes a dicho domicilio (art. 9.1.a).
- Una vez efectuada la valoración, el órgano valorador competente emitirá un dictamen técnico con indicación del grado de dependencia propuesto y especificación de los servicios o prestaciones a los que la persona pueda optar en virtud de su grado y circunstancias personales; dictamen que

será elevado a la dirección general con competencias en materia de atención a las personas en situación de dependencia (art. 10.1).

- Fija en tres meses el plazo máximo para aprobar la resolución de grado (art. 11.4).
- Regula el contenido que ha de tener el PIA (art. 16).
- El plazo de resolución tanto en los procedimientos de oficio como en los iniciados a instancia de la persona interesada será de seis meses como máximo (art. 18.4).

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 (arts. 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.

Por lo que se refiere a la responsabilidad de la tramitación, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas 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, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Con todo lo expuesto, se vulnera también el derecho a una buena administración (establecido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en función del cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.

3 Conclusiones

Atendiendo a todo lo anterior, debe concluirse que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incurrido en los siguientes incumplimientos:

- Se ha sobrepasado el plazo legalmente establecido (tres meses) para resolver la valoración de revisión de grado de dependencia por parte de los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Alicante. Esta es la causa por la cual la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no puede emitir la Resolución de grado.
- No se emitió 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) para resolver, si es el caso, el nuevo PIA, pues han transcurrido más de nueve meses desde la solicitud.

Además, hemos de indicar que el actual procedimiento establecido para la resolución de expedientes de dependencia está basado en la descentralización municipal. Sin embargo, de forma simultánea, se reguló un procedimiento centralizado de supervisión y validación de los expedientes, lo que impide a los ayuntamientos la rápida valoración de estos. Además, el pretendido procedimiento descentralizador (registro y valoración) se combina con un procedimiento centralizado a nivel autonómico al asignar la competencia de emitir las resoluciones de grado de dependencia y del programa individual de atención a la Dirección General competente en la materia.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha indicado en otras ocasiones lo siguiente respecto a la demora de las valoraciones de los servicios sociales municipales (el subrayado es nuestro):

(...) 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.

(...) 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.

No obstante, cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

Por último, quisiéramos recordar que, habiendo transcurridos más de nueve meses desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia (09/06/2023), el Ayuntamiento de Alicante 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 de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

4 Consideraciones

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, 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. **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.
4. **SUGERIMOS** que, tras más de nueve meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la Resolución de grado, una vez se realice la valoración, y a continuación la Resolución con 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.
5. **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 10/12/2023 (seis meses desde el registro de la solicitud) hasta la fecha de aprobación de la Resolución del programa individual de atención.
6. **SUGERIMOS** que ofrezca, si no lo ha hecho, el «plan de choque de valoración» al Ayuntamiento de Alicante, y que nos indique en qué consiste, su alcance y capacidad.

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

7. **RECOMENDAMOS** que revise la estructura municipal de los servicios sociales que se ocupan de los expedientes de dependencia, con la intención de evitar demoras y dilaciones como la que

muestra este caso, en el que han transcurrido más de nueve meses desde la solicitud de revisión por agravamiento de la situación de dependencia y no se ha fijado la fecha para la valoración de la persona dependiente.

8. **SUGERMOS** que, tras más de nueve meses de demora, proceda de manera **URGENTE**, a la valoración de la persona beneficiaria.
9. **SUGERIMOS** que acuerde con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el refuerzo necesario de los medios materiales y personales en los servicios sociales para la tramitación de los expedientes de dependencia, estimando oportuno acogerse al referido «Plan de choque» ofrecido por la Conselleria con este fin, y que nos indique si se ha dirigido a la Administración autonómica solicitando dicho apoyo y cuál ha sido su respuesta si se ha producido.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

10. **ACORDAMOS** que ambas administraciones 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