

"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 2003790

Fecha de inicio 03/12/2020

Promovida por (...)

Materia Atención a la dependencia

Asunto Dependencia. Demora.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Ayuntamiento de Alicante

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente

Pl. Ajuntament, 1

Alicante - 03002 (Alicante)

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Conforme a lo que establece el Título III de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, aplicable a la tramitación de esta queja, formulamos la siguiente resolución.

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 3/12/2020 registramos un escrito presentado por(...) don (...), con DNI (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

Sustancialmente, manifestaba que, tras haber presentado en el 2012 una primera solicitud a los efectos de percibir las ayudas y/o prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y no habérsele reconocido situación de dependencia, formuló, en octubre de 2019, nueva solicitud y, en el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta alguna.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 15/12/2020 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Alicante que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Ante la falta de respuesta, hubo que requerir nuevamente la información solicitada a ambas administraciones con fecha 15/01/2021.

El 11/02/2021 registramos de entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el siguiente contenido:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 28 de junio de 2012, se resolvió NO RECONOCER GRADO DE DEPENDENCIA al interesado, por no obtener la puntuación mínima que establecía el instrumento de valoración.

Por otra parte, se comunica que no consta en la aplicación informática «ADA» la grabación de una solicitud de revisión de la situación de dependencia a nombre de D. (...) ni ninguna otra solicitud al margen de la ya resuelta.

Sin embargo, teniendo en cuenta que dicha solicitud –según lo indicado en el escrito que nos ha sido remitido– fue presentada en octubre de 2019, cabe indicar que las solicitudes de revisión de la situación de dependencia presentadas a partir del 1 de enero de 2019, son grabadas en la aplicación informática ADA por el Ayuntamiento donde está empadronado el solicitante. Por lo tanto, son los Servicios Sociales Generales del mismo los que pueden aportar información actualizada sobre su situación.

Por lo que se refiere al informe del Ayuntamiento de Alicante, fue requerirlo nuevamente con fecha 11/02/2021, si bien tuvo entrada en esta institución al día siguiente, con el siguiente contenido:

Consultada la aplicación de dependencia (ADA) de Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el interesado tiene un número de expediente (...)

Su solicitud tiene una fecha de registro de 13/07/2011 y grabada el 26/10/2011.

El estado de su expediente es "resolución G y N Notificada", tiene una resolución de grado 0 (No dependiente) de fecha 13/10/2015, la CIPI le comunicó dicha resolución.

Ha solicitado la revisión de grado generándose una nueva solicitud AL (...) con fecha de registro 23/11/2020 y grabada el 4/02/2021, en estado "Grabada, pendiente de validar"
Cuando la CIPI lo valide estará pendiente de realizar la nueva valoración del grado.

Dado que el informe de la Entidad Local no hacía referencia alguna a la solicitud presentada por el interesado con fecha 10/10/2019, objeto de esta queja y por la que habíamos preguntado en la petición de informe (adjuntando, incluso, copia de la misma), con fecha 13/04/2021 consideramos necesario realizar una petición de ampliación, solicitando que se nos concretara si la solicitud se encontraba pendiente de ser grabada en la aplicación informática ADA, así como cualquier incidencia de interés en relación con la misma.

El 5/05/2021, ante la falta de respuesta, requerimos nuevamente la información y el 19/05/2021 registramos de entrada el informe en el que el Ayuntamiento manifiesta, entre otras consideraciones:

En fecha 10/10/2019 presenta una "solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema", solicitando se le dé el tratamiento de revisión, siendo considerado favorable esta fecha, aunque el 23/11/2020 presentó el modelo correcto.

En relación a esta revisión ha sido valorado el 18/03/2021, resolviendo y notificando un Grado y Nivel 2.

Actualmente está pendiente que la CIPI resuelva el PIA solicitado y harán la comunicación del mismo.

Dicho informe fu trasladado para alegaciones al interesado con fecha 20/05/2020, sin que haya hecho uso de su derecho.

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

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, le solicito que considere los argumentos, que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En la fecha en la que la persona dependiente presentó la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia el 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 a este asunto, destacamos los siguientes apartados:

- El grado de dependencia podrá ser objeto de revisión, a instancia de la persona interesada, de su representante legal o de su guardador o guardadora de hecho (artículo 12.1).
- El plazo máximo para dictar y notificar resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de la situación de dependencia es el previsto en el artículo 11.5 (artículo 14.1). Entendemos que se refiere al 11.4 que estable un plazo de 3 meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.
- Cuando la resolución no se dicte en el plazo de tres meses, la solicitud se entenderá, en todo caso y de acuerdo con lo establecido en la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, estimada por silencio administrativo, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente (artículo 14.3).
- Si la modificación de grado implica modificación del Programa Individual de Atención se efectuarán de oficio las actuaciones pertinentes al objeto de dictar el nuevo Programa Individual de Atención (artículo 14.4)

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 (art. 21. 22 y 23)

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 Consideraciones a la Administración

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que la administración ha incumplido los plazos establecidos en la Ley por cuanto la valoración de la revisión solicitada por el interesado en octubre de 2019 se llevó a

cabo en marzo de 2021, es decir 17 meses después, cuando, como ha quedado visto, el plazo máximo para dictar y notificar resolución expresa en el procedimiento incoado para revisar el reconocimiento y grado de situación de dependencia, es de 3 meses.

Por otro lado, no nos consta que se haya dictado resolución aprobatoria del Programa Individual de Atención.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

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 y revisión de situaciones de dependencia.

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

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.

Así mismo, estimamos que podrían ayudar a mejorar la atención a las personas dependientes y evidenciar la deseada transparencia de la administración en la gestión de los recursos vinculados a estas personas, las dos siguientes recomendaciones relativas al acceso a una plaza residencial pública o concertada:

2. **RECOMENDAMOS** que si la persona beneficiaria se encuentra ingresada en una Residencia con la que la administración tiene convenio de plazas y cumple los requisitos establecidos en del Catálogo de Servicios (grados 2 y 3), preferentemente se le asigne la plaza ya ocupada.
3. **RECOMENDAMOS** que, cuando la Conselleria le recuerde a la persona interesada que cabe la alternativa de cambio de recurso solicitando una Prestación Vinculada al Servicio de Garantía, explique con mayor detalle la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha alternativa, su coste, y los recursos existentes.
4. **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.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **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, en un momento de dificultades económicas, e incrementa los costes económicos públicos al tener que asumir intereses y costas por la demora en la tramitación de los procedimientos.

8. **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.
9. **SUGERIMOS** que, tras más de 20 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención, teniendo en cuenta que la fecha de efectividad del nuevo recurso se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud, es decir, será 11/04/2020.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

La presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana