

"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** 2400961

**Materia** Servicios sociales.

**Asunto** Dependencia (Menor). Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, se presentó un escrito, que fue registrado el 06/03/2024, al que se le asignó el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que en fecha 30/01/2023, se presentó en el Ayuntamiento de la Pobra de Farnals una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de un menor de edad, y a fecha de presentar el escrito de queja, no se había resuelto el expediente.

Por ello, el 11/03/2024 solicitamos al Ayuntamiento de La Pobra de Farnals y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 22/03/2024, registramos el informe remitido por el Ayuntamiento de La Pobra de Farnals. En esencia, exponía lo siguiente:

- El 30/01/2023 tuvo entrada la solicitud de reconocimiento de grado de dependencia de la menor, con diagnóstico de trastorno del espectro autista.
- Se grabó el 16/04/2023 con nº de expediente (...) y fue comprobada por la Conselleria el 19/04/2023.
- Se realizó el informe social el 16/05/2023.
- Se valoró por la trabajadora social el 21/07/2023, con resultado de la valoración de grado 1.
- El estado en el momento de emitir el informe era de valorada sin emisión de la resolución.

En fecha 10/04/2024, tuvo entrada en esta institución una solicitud de ampliación de plazo 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 una Resolución de fecha 10/04/2024.

El 18/04/2024, registramos el informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En esencia, exponía lo siguiente:

- La menor ha sido valorada, pero no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.
- La solicitud pasó a estado comprobada el día 19/04/2023.
- La resolución de expedientes se realiza por orden cronológico.

Dimos traslado de ambos informes el 22/03/2024 y 18/04/2024, a la persona interesada, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 2 Fundamentos legales

### 2.1 Procedimiento para reconocer la situación de dependencia

- Decreto 62/2017, modificado por el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, 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.
  - El plazo máximo para dictar la resolución de grado es de 3 meses, desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente. (art. 11.4)
  - El plazo máximo para resolver el PIA es de 3 meses desde la resolución del grado (artículo 15.5).
  - El plazo máximo para resolver el grado y el PIA es de 6 meses (artículo 18.4).
  - Si la Administración no resuelve en ese plazo, la solicitud se considerará aprobada por silencio administrativo. No obstante, la Administración sigue obligada a resolver expresamente (artículo 15.5).
  - En ese caso, el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde los 6 meses contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud inicial (artículo 15.6).
  - Cuando se resuelva el PIA, la resolución indicará las condiciones específicas de las prestaciones concedidas y los posibles efectos retroactivos (artículo 16).

### 2.2 Obligación de resolver en plazo

- Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - La Administración está obligada a resolver y notificar la resolución en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21).

### 2.3 Procedimientos de urgencia ciudadana

- 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.
  - Todos los expedientes derivados de solicitudes de servicios y prestaciones por motivo de situación de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia (punto 3 del Anexo de la Ley).

### 2.4 Derecho a una buena Administración

- Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
  - Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (artículo 9).

- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (artículo 41).

### 3 Consideraciones a la Administración

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la demora en resolver el grado de dependencia de la menor de edad titular de esta queja y su PIA, a pesar de disponer desde hace 10 meses de la valoración efectuada por los servicios sociales municipales, está vulnerando el derecho de la persona titular de la queja, menor de edad, al acceso a los servicios que pudieran corresponderle en función de su grado de dependencia.

Conviene recordar a las administraciones investigadas que los términos y plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos y, en última instancia, que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tramitados en un plazo razonable.

Pero, además, en supuestos como el presente, la Administración debe emplear el tiempo estrictamente necesario en dar respuesta a las necesidades de la persona dependiente, pues esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

Debemos dejar constancia de que, si la demora en resolver los expedientes de dependencia supone una vulneración de los derechos de las personas beneficiarias, en el caso que nos ocupa, en que esa persona es un menor, debería la Administración ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecidos, dada la importancia del acceso precoz a terapias y otras ayudas imprescindibles para un mejor desarrollo de las capacidades físicas y psicológicas, así como una mejor integración social de las personas menores.

El hecho de que esta demora afecte a una persona menor de edad implica además la vulneración del derecho que tiene todo niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo. El incumplimiento de esta 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.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y el programa individual de atención que de este se derive, de forma que la menor de edad titular de esta queja reciba los apoyos que requiere en su proceso de integración.

## **AL AYUNTAMIENTO DE LA POBLA DE FARNALS:**

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.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones deberán enviarnos, en el plazo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana