

"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 2403832
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado de dependencia.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 10/10/2024, ha sido la demora en resolver el expediente de revisión de la situación de dependencia que se inició con fecha 09/06/2023 y que afecta a un menor de seis años, afectado con un grado de discapacidad del 68%, y diagnósticos de parálisis cerebral, hemiparesia derecha y autismo secundario.

La promotora de la queja señalaba que, con fecha 26/09/2024, recibió un requerimiento de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que presentara informes ampliados y actualizados de su hijo, por no constar toda la información médica precisa para la resolución del procedimiento, todo ello en el plazo de 10 días hábiles, cosa que hizo el 08/10/2024.

Entre ellos se solicitaba el informe del servicio de atención temprana recibida. Esto le había obligado a gestionar un informe de forma privada para cumplir con este requerimiento, ya que se había dado de alta al menor en dicho servicio por estar escolarizado.

A pesar de haber cumplido con estos requerimientos, hasta la fecha seguía sin resolverse su expediente.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 23/10/2024 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Catarroja un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento refería la existencia de una demora significativa entre la fecha de la grabación del expediente en el sistema ADA el 12/06/2023 y su validación de la Conselleria el día 02/08/2024, así como las incidencias acaecidas en el proceso de valoración del menor de edad hasta que se remitió el último dictamen con fecha 16/10/2024.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó con fecha 28/11/2024 una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente, si bien se indicaba que, al tratarse de una persona menor de edad y residente en un municipio afectado por la DANA, se tuviera en cuenta esta prioridad.

Sin embargo, superado el nuevo plazo concedido, no se había recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Trasladada a la persona promotora la información remitida por parte del Ayuntamiento al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; esta señalaba que:

- No se le comunicó ninguna incidencia acaecida en el expediente.
- Resulta inexplicable que se le requiera informe del servicio de atención temprana cuando consta en sus sistemas que el menor había sido dado de alta.
- Debido a que la administración otorgó únicamente un mes de plazo para presentar los informes requeridos, se vio obligada a gestionarlos de forma privada, asumiendo costes económicos significativos.
- No se había recibido el Programa Individual de Atención (PIA) actualizado, que es esencial para realizar un cambio de preferencias y acceder nuevamente a terapias de atención temprana.
- Por todo ello solicitaba que se subsanaran estas irregularidades a la mayor brevedad, priorizando la emisión del PIA actualizado conforme al certificado de dependencia. Asimismo, requería una justificación clara sobre la necesidad de los informes adicionales, y una compensación o solución alternativa para los gastos ocasionados indebidamente. Por otra parte, se reiteraba la importancia de notificar cualquier incidencia en el expediente para asegurar la transparencia y el cumplimiento de los derechos de la progenitora y del menor.

Así las cosas, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 08/01/2025](#), señalábamos en primer lugar que la falta de respuesta de la Conselleria a nuestro requerimiento, a pesar de la ampliación de plazo concedida, nos había impedido investigar adecuadamente las circunstancias que concurren en el caso, y los motivos de la demora en resolver el expediente de dependencia del menor de edad.

Sí habíamos podido constatar, en primer lugar, una demora absolutamente injustificada en validar la solicitud en el aplicativo por parte de la Conselleria, que había contribuido a prolongar innecesariamente el procedimiento. Por otra parte, también se había constatado que la Conselleria había incumplido los plazos para resolver acerca de la revisión de grado del menor de edad titular de esta queja, a pesar de disponer de hasta 3 valoraciones del mismo.

En consecuencia, formulábamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de que el interés superior del menor sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que les conciernan.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta a los requerimientos de información del Síndic de Greuges.
4. **RECOMENDAMOS** una mayor agilidad en la validación de las solicitudes de reconocimiento y/o revisión del grado dependencia en el aplicativo utilizado para la gestión de los expedientes.
5. **RECOMENDAMOS** que no se requiera a los interesados documentación que ya obre en poder de la Administración.

6. **RECOMENDAMOS** que se revise la necesidad de ajustar por parte de los órganos valoradores de la Conselleria el resultado de la valoración efectuada por los servicios sociales locales a las personas menores de edad en base al baremo oficial, antes de proceder a determinar el nuevo reconocimiento de grado, para no demorar su resolución.
7. **SUGERIMOS** que, disponiendo de la valoración de la dependencia del menor de edad, proceda a emitir a la mayor brevedad posible la correspondiente Resolución de revisión del grado y, en su caso, su correspondiente revisión PIA, y finalizar así el procedimiento de revisión de la situación de dependencia que se inició por solicitud de 09/06/2023.
8. **SUGERIMOS** que, conforme a lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes, teniendo en cuenta que, si la resolución no se produce dentro de los seis meses posteriores a la solicitud de la persona en situación de dependencia, la fecha de efectividad se producirá a los seis meses contados desde el día siguiente a la presentación de la solicitud.
9. **SUGERIMOS** que, dada la localidad de residencia del menor titular, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

Con posterioridad a la Resolución de consideraciones tuvo entrada en la institución el preceptivo informe inicial de la Conselleria, en el que se nos indicaba que, con fecha 01/12/2024, se había resuelto revisar el Programa Individual de Atención (PIA) de la menor de edad en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con efectos desde el día 10/12/2023. Así mismo indicaban que constaba en las bases de datos una orden de pago en concepto de atrasos y una orden de pago mensual, sin que tuvieran conocimiento de que se hubiera producido ninguna incidencia o devolución.

Por otro lado, señalaban que la necesidad de recabar nuevos informes del menor cuando la valoración ya había sido efectuada, se fundamenta en el Artículo 8.6 del 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 indica que, si una vez analizada la documentación aportada la persona profesional tuviera dificultades en la valoración, esta podrá recabar todos los datos adicionales necesarios sobre la situación personal, de salud, familiar y social de la persona solicitante.

Es en ese sentido que, según indicaban, la Conselleria solicitó informe del servicio de atención temprana que pudiera estar recibiendo e informe sociopsicopedagógico actualizado del centro educativo, todo ello como documentación de apoyo para realizar una correcta valoración de la situación de dependencia.

A pesar del tiempo transcurrido desde nuestra resolución de consideraciones, no se ha recibido hasta la fecha respuesta a la misma.

El reiterado incumplimiento de los plazos para informar a esta institución nos ha llevado a considerar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en el expediente que nos ocupa tal y como dicta el art. 39.1.a y b de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En cualquier caso, en relación con el contenido del informe inicial, en primer lugar, debemos indicar que el artículo 8.6 del Decreto 62/2017 se refiere al procedimiento de valoración a seguir, en su

caso, por los profesionales de los equipos de los servicios sociales generales o aquellos que indique el artículo 9 del mencionado decreto y nuestras consideraciones tienen que ver con la emisión del dictamen técnico por parte del órgano valorador de la Conselleria (artículo 10).

Por otra parte, el apartado 4 del mencionado artículo 10, relativo a la emisión del dictamen técnico por el órgano valorador de la Conselleria, señala que, excepcionalmente, si se advirtiera la falta de documentos, información o datos preceptivos se requerirá a la persona interesada, o en su caso al órgano administrativo interviniente en primer lugar, su subsanación, en los términos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el caso que nos ocupa, los informes requeridos obraban en poder de las administraciones implicadas y, aun así, se requirieron a la familia del menor.

En cualquier caso, en atención a todo lo expuesto, teniendo en cuenta que se ha solucionado el motivo inicial, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, debemos insistir en la necesaria diligencia en resolver los expedientes de dependencia, tanto más cuando sus titulares son personas menores de edad y la demora en la resolución impide el acceso a los servicios y prestaciones que pudieran corresponderle, en un periodo de especial plasticidad para su rehabilitación y mejora de su calidad de vida.

Así mismo, conviene recordar que la Conselleria tiene la posibilidad de consultar o recabar documentos en poder de la Administración actuante o que hayan sido elaborados por cualquier otra Administración para completar la valoración relativa al grado de dependencia y, sobre todo, que la necesidad de recabar información complementaria no exonera a la Administración de su obligación de resolver en plazo.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana