"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	**2404571**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicada, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 10 años, con domicilio en Castelló (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos informaba que en fecha 06/09/2024 se presentó ante el Ayuntamiento de Castelló una solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor y, a fecha de presentar su escrito de queja, no se había resuelto dicha solicitud. Se adjunta.

Por ello, el 17/12/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Castelló y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que nos enviara sendos informes sobre este asunto.

El 15/01/2025 tuvo entrada solicitud de ampliación de plazo de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que le fue concedida mediante resolución en la misma fecha.

El 16/01/2025 tuvo entrada escrito de la madre de la menor reclamando la urgencia en resolver el expediente, indicando expresamente:

> A punto de cumplir los 11 años, seguimos sin poder buscar terapias adicionales adaptadas en algún centro, poder optar a figura PATI, y tampoco a las ayudas que se publican por la falta de resolución del expediente.
> HOY MISMO, ME HAN TRASLADADO, QUE AL NO TENER LA DEPENDENCIA NO LLEGA A LOS PUNTOS PARA LA SUBVENCIÓN DE LA VICEPRESIDENCIA PRIMERA Y CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA Y NO SE HA CONCEDIDO LA AYUDA DE LA PROMOCIÓN A LA AUTONÓMIA PARA AYUDA AL TRANSPORTE DE LAS SESIONES DE LA MENOR Y TAMPOCO LA ADQUISIÓN DE AYUDA TÉCNICA Y PRODUCTOS DE APOYO.
> Estas ayudas, aunque luego se notifique una dependencia no se pueden recurrir ni solicitar, por lo que, NUEVAMENTE, perdemos otras dos ayudas, y se siguen vulnerando los derechos de los menores con necesidades especiales. (No se adjunta justificante pq aún no se ha recibido, pero doy autorización para que se pueda comprobar y verificar esta información en los sistemas)

El 21/01/2025 tuvo entrada el informe del ayuntamiento, indicando que se había grabado la solicitud el 12/09/2024; la persona dependiente fue valorada el 04/11/2024 y la remisión de la citada

valoración el 04/11/2024. Siendo la situación actual del expediente: valorada y pendiente de resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

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, rogábamos que se tuviera en cuenta esta prioridad.

Sin embargo, hasta la fecha no se ha recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, lo que nos ha llevado a considerar a dicha Administración como no colaboradora en el expediente que nos ocupa tal y como dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos constancia de la resolución de la solicitud de revisión de grado de dependencia de la menor que constituye el objeto de la queja y, dada la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra solicitud de información debemos recordar que la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, establece en el artículo 31 la obligación de las administraciones investigadas de remitir al Síndic, en el plazo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento; dicho plazo podrá ampliarse en un mes más, cuando concurran circunstancias justificadas. Sin embargo, transcurrido en exceso dicho plazo, la citada Administración ni ha solicitado ampliación de este ni ha remitido el informe solicitado a esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos destacar que la falta de respuesta de la Conselleria a nuestro requerimiento, a pesar de la ampliación de plazo concedida, nos ha impedido investigar adecuadamente las circunstancias que concurren en el caso, y los motivos de la demora en resolver el expediente de dependencia de la menor de edad.

Tenemos conocimiento por el informe del Ayuntamiento de Castelló que el 04/11/2024 fue remitida la valoración de la menor, estando pendiente dicho expediente de resolución por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Así mismo, siendo la población de residencia de la menor, Castelló, municipio afectado por la DANA, la propia Administración ha desoído su propia recomendación de priorizar los expedientes de dependencia de personas residentes de las zonas afectadas por la DANA.

Compartimos con la persona promotora de la queja que la demora en la resolución y la falta de información dificultan el acceso del menor a los servicios y recursos esenciales para su cuidado, en concreto, ha impedido el acceso a las ayudas previstas de ayuda al transporte de las sesiones de la menor, así como para la adquisición de ayuda técnica y productos de apoyo.

En este sentido, queremos destacar, además, que la demora en resolver acerca del grado de dependencia de menores de edad, disponiendo de la valoración efectuada por los servicios sociales de referencia, es una situación que se repite en numerosas quejas, lo que genera indignación y

perplejidad y nos lleva a preguntarnos qué aspectos deben ser revisados por los técnicos o facultativos, tras la valoración efectuada por los profesionales en base a un baremo oficial, antes de proceder a determinar el nuevo reconocimiento de grado, y por qué resultan tan arduos que demoran la resolución tanto en el tiempo.

A todo ello debemos añadir que la menor de edad reside en un municipio afectado por la DANA, y se debería hacer un esfuerzo por resolver la situación en la que se encuentran sus residentes y, en particular, la menor titular y su familia, para resolver la revisión del grado de dependencia. No disponer de dicho reconocimiento ni del nuevo PIA que pudiera corresponderle agrava aún más su situación.

Es por ello por lo que esta institución estima que, dada la localidad de residencia de la persona interesada afectada directamente por la DANA, resultaría oportuno que la Conselleria resolviera el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

Por todo ello y tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión del Programa Individual de Atención:

- El plazo de **3 meses establecido para dictar y notificar dicha resolución de grado** (artículo 14.4 del Decreto 62/2017 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). Transcurridos más de cinco meses no se ha dictado aún la resolución de nuevo grado.

- El plazo de **6 meses para resolver la resolución de revisión PIA** desde la solicitud de la persona interesada (artículo 18.4 del Decreto 62/2017). No obstante, ese plazo es un tiempo máximo para resolver y la Administración puede no agotarlo. En el caso que nos ocupa y siendo la menor residente en un municipio afectado por la **DANA**, entendemos que debería contemplarse de forma expresa la **Orden de Servicio 1/2024** dictada por la D. G. de Dependencia y de las Personas Mayores.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

- Los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Asimismo, 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, prevé que todos los expedientes de dependencia deben ser tramitados por el procedimiento de urgencia.

El incumplimiento de estas obligaciones amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- El **derecho a una buena Administración**, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea)

- El derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El incumplimiento de estas obligaciones aumenta la incertidumbre que genera la falta de resolución. Además, amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

El hecho de que esta demora afecte a una 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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de las administraciones de atender las peticiones de esta institución, ante la reiteración de la falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes, y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021. Esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

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. **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.

4. **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.

5. **SUGERIMOS** que, disponiendo de la valoración de la dependencia de la 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 06/09/2024.

6. **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.

7. Y, además, **SUGERIMOS** que, dada la localidad de residencia de la menor titular, la Conselleria resuelva el objeto de esta queja a la mayor urgencia posible.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, **en el plazo máximo 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 notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana