

"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

**Queixa** 2450004

**Queixa d'ofici núm.** 4-2024

**Matèria** Infància i adolescència

**Assumpte** Prestacions familiars per a l'acolliment familiar. Incidència en pagaments.

**Queja** 2450004

**Queja de oficio núm.** 4-2024

**Materia** Infancia y adolescencia

**Asunto** Prestaciones familiares para el acogimiento familiar. Incidencia en pagos.

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

L'objecte de la present queixa ha sigut la constatació que, amb l'inici de l'exercici pressupostari corresponent a 2024, estan tornant a produir-se incidències en el pagament de la prestació per a la sustentació a la criança de menors d'edat en acolliment familiar, i que són moltes les famílies que continuen sense percebre, en el moment d'iniciar esta queixa, les mensualitats corresponents als primers mesos de l'any.

La Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència estableix el dret de les famílies acollidores a percebre estes ajudes per a la "sustentació i en compensació d'altres despeses derivades de l'acolliment o de la disponibilitat per a dur-lo a terme", i així es contemplen i estan regulades pel Decret 35/2021, de 26 de febrer, del Consell, de regulació de l'acolliment familiar.

Esta prestació no hauria d'int interrompre's perquè les persones menors d'edat acollides generen despeses d'alimentació, vestit, etc. de manera continuada durant el temps de permanència amb la família acollidora i esta interrupció pot repercutir en l'adequada atenció a estos menors d'edat.

No obstant això, des del Síndic de Greuges hem constatat que, tant en 2022 com en 2023, s'han produït incidències en l'abonament de les ajudes corresponents als mesos de final i començament de l'exercici pressupostari.

En la tramitació de les queixes presentades davant del Síndic de Greuges que es van derivar d'esta situació en 2023, les famílies assenyalaven que era un problema que es produïa any rere any i que, des de la conselleria competent, els indicaven que cobrarien tots els endarreriments al març i, excepcionalment, a l'abril, i que així es normalitzaria la situació.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja ha sido la constatación de que, con el inicio del ejercicio presupuestario correspondiente a 2024, están volviendo a producirse incidencias en el pago de la prestación para el sostén a la crianza de menores de edad en acogimiento familiar, y que son muchas las familias que seguían sin percibir, en el momento de iniciar esta queja, las mensualidades correspondientes a los primeros meses del año.

La Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia establece el derecho de las familias acogedoras a percibir estas ayudas al "sostén y en compensación de otros gastos derivados del acogimiento o de la disponibilidad para llevarlo a cabo", y así se contemplan y vienen reguladas por el Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar.

Esta prestación no debería interrumpirse porque las personas menores de edad acogidas generan gastos de alimentación, vestido, etc. de forma continuada durante el tiempo de permanencia con la familia acogedora y esta interrupción puede repercutir en la adecuada atención a estos menores de edad.

Sin embargo, desde el Síndic de Greuges veníamos constatando que, tanto en 2022 como en 2023, se han producido incidencias en el abono de las ayudas correspondientes a los meses de final y comienzo del ejercicio presupuestario.

En la tramitación de las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges que se derivaron de esta situación en 2023, las familias señalaban que era un problema que se venía produciendo año tras año y que, desde la Conselleria competente, les indicaban que cobrarían todos los atrasos en marzo y, excepcionalmente, en abril, normalizando así la situación.

A la vista de tot això, amb data 14/03/2024, es va sol·licitar a la Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge que, en un termini màxim d'un mes, emetera informe sobre este tema, per a la qual cosa es concedia un mes de termini.

De l'informe de la Conselleria, que va tindre entrada en esta institució amb data 06/06/2024, es desprenia el següent:

- La Conselleria continua atribuint la demora en els pagaments de la prestació per a la sustentació de la criança dels menors d'edat en acolliment familiar als tràmits comptables previs que requerix el tancament de l'exercici econòmic executat al desembre i l'obertura de l'exercici econòmic nou, sumat a la utilització de dos eines informàtiques noves per a la gestió d'estes prestacions, que segueixen en fase d'adaptació i desenvolupament.
- Es tracta d'un problema generalitzat en totes les famílies acollidores.
- Habitualment es produïx una demora de dos o tres mesos, a vegades fins i tot més. Així ha sigut en 2022, 2023 i, pel que estem observant, també en 2024.
- La Conselleria manifesta que ha realitzat modificacions i desenvolupaments de les aplicacions informàtiques, encara que no especifica quines són les mesures concretes adoptades per a evitar que es produïsquen estes demores en l'abonament de la prestació cada canvi d'exercici pressupostari
- Tot i que el problema no s'ha resolt, l'entitat pública considera que no serà necessari adoptar noves mesures.

Fa l'efecte, en definitiva, que estes demores no són percebudes com una anomalia per part de la Conselleria quan es tracta d'un problema reiterat i generalitzat.

D'altra banda, la falta de precisió de la Conselleria a informar sobre les mesures adoptades està impeding a esta institució conèixer les causes concretes de les demores i en què consistixen els canvis que s'estan duent a terme per part de totes les administracions implicades, cosa que permetria poder avaluar el compliment del seu compromís.

A la vista de todo ello, con fecha 14/03/2024, se solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en un plazo máximo de un mes, emitiera informe al respecto, para lo cual concedía un mes de plazo.

Del informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 06/06/2024, se desprendía lo siguiente:

- La Conselleria sigue atribuyendo la demora en los pagos de la prestación para el sostén de la crianza de los menores de edad en acogimiento familiar a los trámites contables previos que requiere el cierre del ejercicio económico ejecutado en diciembre y la apertura del ejercicio económico nuevo, sumado a la utilización de dos herramientas informáticas nuevas para la gestión de estas prestaciones, que siguen en fase de adaptación y desarrollo.
- Se trata de un problema generalizado en todas las familias acogedoras.
- Habitualmente se viene produciendo una demora de dos o tres meses, a veces incluso más. Así ha sido en 2022, 2023 y, por lo que venimos observando, también en 2024.
- La Conselleria manifiesta haber realizado modificaciones y desarrollos de los aplicativos informáticos, aunque no especifica cuáles son las medidas concretas adoptadas para evitar que se produzcan estas demoras en el abono de la prestación cada cambio de ejercicio presupuestario
- A pesar de que el problema no se ha resuelto, la entidad pública considera que no será necesario adoptar nuevas medidas.

Da la impresión, en definitiva, de que estas demoras no son percibidas como una anomalía por parte de la Conselleria cuando se trata de un problema reiterado y generalizado.

Por otra parte, la falta de precisión de la Conselleria en informar sobre las medidas adoptadas está impidiendo a esta institución conocer las causas concretas de las demoras y en qué consisten los cambios que se están llevando a cabo por parte de todas las administraciones implicadas, lo que permitiría poder evaluar el cumplimiento de su compromiso.

En qualsevol cas, resulta evident la necessitat d'establir un mecanisme o una aplicació comptable específica per a estos pagaments que atenga la seua especialitat i que permeta el pagament de prestacions periòdiques regularment, dins del termini establert.

Així mateix, resulta ineludible que la Conselleria resolga les incidències en la gestió d'estes prestacions i que els tràmits comptables propis de cada principi d'exercici no suposen una demora en el seu abonament, donant per fet que les famílies acollidores, a més del seu temps i dedicació als xiquets i les xiquetes acollits, han de disposar d'una provisió de fons per a poder fer-se càrrec de les despeses de la criança cada final d'any i principi del següent.

De la mateixa manera, trobem a faltar que, com a bona praxi, s'informe les famílies acollidores del dret de reclamar, si arribara el cas, l'abonament dels interessos de demora pel retard en el pagament d'una obligació reconeguda.

La veritat és que, amb estes reiterades incidències, s'estan vulnerant els drets dels xiquets, xiquetes i adolescents acollits, així com els de les famílies acollidores.

En concret, s'està vulnerant l'interés superior del menor, que ha de prevaldre en totes les mesures que l'afecten (art 2.1. de Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació del Codi Civil i de la Llei d'enjuiciament civil, modificada per la Llei 26/2015, i art. 3.1. de la Llei 26/2018 de la Generalitat, de drets i garanties de la infància i l'adolescència).

Este interés superior implica, entre altres qüestions, la prioritat pressupostària, en l'àmbit de les competències de les diferents administracions, de les polítiques destinades a fer efectius els seus drets (art. 3.12. de la Llei 26/2018) i la coordinació, la cooperació i la col·laboració de les diferents administracions públiques de la Comunitat Valenciana, i dels departaments d'estes administracions, per a la defensa i la protecció dels drets de la infància i l'adolescència (art. 4.9. de la Llei 26/2018).

D'altra banda, s'està vulnerant el dret de les famílies a percebre prestacions econòmiques per a la sustentació a la criança dels menors d'edat acollits (art. 68.1. del Decret 35/2021) per mensualitats vençudes dins dels cinc primers dies del mes següent a què corresponga (art. 84.1 de l'esmentat decret).

En cualquier caso, resulta evidente la necesidad de establecer un mecanismo o una aplicación contable específica para estos pagos que atienda su especialidad y que permita el pago de prestaciones periódicas regularmente, dentro del plazo establecido.

Así mismo, resulta ineludible que la Conselleria resuelva las incidencias en la gestión de estas prestaciones y que los trámites contables propios de cada principio de ejercicio no supongan una demora en su abono, dando por hecho que las familias acogedoras, además de su tiempo y dedicación a los niños y niñas acogidos, tienen que disponer de una provisión de fondos para poder hacer frente a los gastos de la crianza cada final de año y principio del siguiente.

Del mismo modo, echamos de menos que, como buena praxis, se informe a las familias acogedoras del derecho de reclamar, llegado el caso, el abono de los intereses de demora por el retraso en el pago de una obligación reconocida.

Lo cierto es que, con estas reiteradas incidencias, se están vulnerando los derechos de los niños, niñas y adolescentes acogidos, así como los de las familias acogedoras.

En concreto, se está vulnerando el superior interés del menor, que debe primar en todas las medidas que le conciernan (art 2.1. de Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, modificada por la Ley 26/2015, y art. 3.1. de la Ley 26/2018 de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).

Este superior interés implica, entre otras cuestiones, la prioridad presupuestaria, en el ámbito de las competencias de las distintas administraciones, de las políticas destinadas a hacer efectivos sus derechos (art. 3.12. de la Ley 26/2018) y la coordinación, la cooperación y la colaboración de las diferentes administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, y de los departamentos de estas administraciones, para la defensa y la protección de los derechos de la infancia y la adolescencia (art. 4.9. de la Ley 26/2018).

Por otro lado, se está vulnerando el derecho de las familias a percibir prestaciones económicas para el sostén a la crianza de los menores de edad acogidos (art. 68.1. del Decreto 35/2021) por mensualidades vencidas dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al que corresponda (art. 84.1 del mencionado decreto).

Així li ho féiem saber en la nostra [Resolució de consideracions de data 15/07/2024](#) en la qual insistíem en la necessitat d'establir un procediment d'abonament de la prestació més àgil i que no s'interrompera pels tràmits comptables que requerix el tancament d'un exercici econòmic i l'obertura de l'exercici econòmic nou, que es realitzara un seguiment exhaustiu de les modificacions i desenvolupaments de les aplicacions informàtiques que s'estan implementant per a garantir l'adequat funcionament de l'abonament de les prestacions per a la sustentació de la criança dels menors d'edat en acolliment familiar, i que s'informara les famílies acollidores, si arribara el cas, del procediment que cal seguir per a reclamar el cobrament d'interessos de demora pel retard en el pagament d'una obligació reconeguda.

Com a resposta a l'esmentada resolució de consideracions, la Conselleria ens indicava en el seu informe que acceptava els nostres recordatoris legals i les nostres recomanacions dirigides a solucionar la problemàtica sorgida.

En concret manifestava:

- Estar fent un esforç significatiu en relació amb la tramitació de les prestacions econòmiques per a la sustentació a la criança dels xiquets, xiquetes i adolescents acollits per tal que el seu cobrament es pague dins del termini i en la forma corresponent.
- Estar realitzant un seguiment rigorós de totes les incidències informàtiques que han sigut detectades i que han dificultat l'abonament a les famílies de la prestació, amb la finalitat de solucionar la problemàtica sorgida.
- Estar donant respostes per a cada cas particular sobre el cobrament d'interessos de demora, tenint en compte les sol·licituds de cada família.

No obstant això, des d'esta institució continuem sense conèixer si, més enllà de l'esforç per resoldre les incidències que pogueren produir-se a què es referix la Conselleria, està previst fer canvis en el procediment, amb l'objectiu d'una major agilitat i regularitat en el pagament de les prestacions per a la sustentació de la criança.

De fet, hem tingut coneixement per algunes famílies acollidores que s'han continuat produint interrupcions generalitzades en l'abonament de les prestacions, fins i tot ja fora del canvi d'exercici econòmic.

Así se lo hacíamos saber en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 15/07/2024](#) en la que insistíamos en la necesidad de establecer un procedimiento de abono de la prestación más ágil y que no se viera interrumpido por los trámites contables que requiere el cierre de un ejercicio económico y la apertura del ejercicio económico nuevo, que se realizara un seguimiento exhaustivo de las modificaciones y desarrollos de los aplicativos informáticos que se vienen implementando para garantizar el adecuado funcionamiento del abono de las prestaciones para el sostén de la crianza de los menores de edad en acogimiento familiar, y que se informara a las familias acogedoras, llegado el caso, del procedimiento a seguir para reclamar el cobro de intereses de demora por el retraso en el pago de una obligación reconocida.

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, la Conselleria nos indicaba en su informe que aceptaba nuestros recordatorios legales y nuestras recomendaciones dirigidas a solventar la problemática surgida.

En concreto manifestaba:

- Estar realizando un esfuerzo significativo con relación a la tramitación de las prestaciones económicas para el sostén a la crianza de los niños, niñas y adolescentes acogidos para que el cobro de esta se abone en tiempo y forma.
- Estar realizando un seguimiento riguroso de todas las incidencias informáticas que han sido detectadas y que han dificultado el abono a las familias de la prestación, con la finalidad de solventar la problemática surgida.
- Estar dando respuestas para cada caso particular sobre el cobro de intereses de demora, teniendo en cuenta las solicitudes de cada familia.

Sin embargo, desde esta institución seguimos sin conocer si, más allá del esfuerzo por resolver las incidencias que pudieran producirse que refiere la Conselleria, está previsto realizar cambios en el procedimiento, en aras a una mayor agilidad y regularidad en el abono de las prestaciones para el sostén de la crianza.

De hecho, hemos tenido conocimiento por algunas familias acogedoras de que se han seguido produciendo interrupciones generalizadas en el abono de las prestaciones, incluso ya fuera del cambio de ejercicio económico.

Tampoc s'aprecia una voluntat d'informar les famílies sobre el procediment per a reclamar el cobrament d'interessos de demora.

Arribats a este punt es fa evident que des de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 15/07/2024. Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets vulnerats.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públiques les recomanacions i els suggeriments emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, com en el present cas. En conseqüència, esta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [elsindic.com/va/actuacions](https://elsindic.com/va/actuacions).

D'esta manera tota la ciutadania, inclosos els membres del Parlament Valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en este procediment.

Atenent tot el que s'ha exposat, RESOLEM EL TANCAMENT de la queixa de conformitat amb el que s'establix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstant això, el Síndic de Greuges realitzarà les actuacions necessàries respecte al seguiment del compliment efectiu de les seues consideracions.

Tampoco se aprecia una voluntad de informar a las familias sobre el procedimiento para reclamar el cobro de intereses de demora.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 15/07/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos vulnerados.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del Parlamento Valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Atendiendo a todo lo anterior RESOLVEMOS EL CIERRE de la queja conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges realizará las actuaciones necesarias respecto al seguimiento del cumplimiento efectivo de sus consideraciones.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana