

"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** 2500011  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Dependencia. Incidencia en prestaciones.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 02/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500011. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la prestación vinculada al servicio de promoción para el menor de edad titular del derecho.

La promotora de la queja y madre del menor refería en su escrito, en resumen, que:

- El menor de edad fue derivado al Centro de atención temprana (CAT) de Bunyol donde inició la intervención en enero de 2023.
- Con fecha 17/05/2023 solicitaron el reconocimiento del grado de dependencia para el menor de edad y con fecha 03/11/2023 la Conselleria resolvió reconocerle el grado 2.
- Al hacer la solicitud de reconocimiento de dependencia, desde servicios sociales les recomendaron que solicitaran la prestación por cuidador no profesional (CNP) y la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de autonomía (PVS de prevención y promoción), cuyas facturas serían abonadas tras la resolución del PIA, sin indicar que esta era incompatible con el CAT.
- El informe médico de fecha 23/03/2024 prescribe terapia ocupacional, servicios especializados de fisioterapia (terapia acuática y robot Lokomat), y logopedia.
- Desde el CAT le informaron con fecha 24/04/2024 que no disponían de los tratamientos de terapia ocupacional e intervención en entorno acuático que precisaba el menor.
- Con fecha 28/03/2024 la madre del menor se dirigió a Conselleria para explicar la situación, acreditar mediante el informe del centro que en el CAT su hijo no recibía los tratamientos prescritos en el informe médico, más allá de la fisioterapia de suelo, y solicitar que resolvieran la PVS o bien les indicaran un CAT que sí dispusiera de estos servicios.
- Con fecha 25/04/2024, remitió correo electrónico a la Conselleria en el mismo sentido.
- Desde el centro FIVAN al que había comenzado a asistir el menor remitieron también informe a la Conselleria con fecha 23/04/2024, explicando la situación.
- La solución que le dieron desde la Conselleria fue darse de baja en el CAT, y presentar de nuevo solicitud de nuevas preferencias.

- La familia presentó solicitud de nuevas preferencias el 28/03/2024, solicitud que subsanó el 10/05/2024 a requerimiento de la Conselleria.
- El menor fue dado de baja en el CAT con fecha 10/05/2024.

Sin embargo, hasta la fecha, la Conselleria seguía sin resolver el programa individual de atención (PIA) del menor de edad.

Por ello, el 04/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Chiva que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Del informe del **Ayuntamiento de Chiva**, de fecha 07/03/2025, destacamos lo siguiente:

- El 17-05-2023 se registra solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, con las preferencias de:
  - la prestación familiar para cuidados en el entorno familiar
  - la prestación vinculada a los servicios de prevención y de promoción.
- **Desde este servicio se le informa a la madre que puede solicitar la prestación vinculada al servicio de prevención y de promoción (FIVAN)** porque desde el CAT de Buñol al que asiste no le están prestando los servicios que precisa el menor, según prescripción facultativa, y por tanto, **se considera que ambos servicios son compatibles**.
- Desde la D. Gral. de Dependencia y personas mayores se ponen en contacto, vía telefónica, con la representante legal del menor para informarle que **el servicio de promoción y prevención de FIVAN es incompatible con el servicio del CAT** porque ambos son servicios de prevención y promoción, aunque no presten los mismos servicios.
- El 16-05-2024 la representante legal del menor realiza un registro de entrada en el que **solicita la baja en el servicio del CAT** para seguir disfrutando de los servicios de FIVAN.
- El 21-10-2024 la representante legal del menor realiza un registro de entrada en el que solicita la baja en el servicio de FIVAN.
- El 07-11-2024, la madre realiza un registro de entrada con unas nuevas preferencias en las que se solicita:
  - la prestación de cuidados en el entorno familiar (ya reconocida)
  - los servicios de prevención y de promoción de “Terapia acuática Valencia” y “Mi peque no me come”.
- Se confirma con la Dirección general que ambos servicios son compatibles por modalidad y por número de horas.
- El 07-01-2025, se realiza por parte de Servicios Sociales de APB un trámite urgente solicitando la agilización de la resolución PIA de los servicios de prevención y promoción solicitados para el menor dadas sus necesidades y **“para compensar esa indicación**

**inicial errónea” sobre los servicios de prevención y promoción**, siendo siempre el objetivo de toda intervención social el interés superior del menor.

Trasladamos dicha información a la persona promotora por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la madre del menor pone de relieve, sustancialmente, que la denegación inicial de la prestación vinculada al servicio de promoción al que ya venía asistiendo el menor se deriva de un error de los servicios sociales de Chiva, reconocido por la propia trabajadora social, al orientarles de forma incorrecta sobre los servicios a solicitar. Señalaba, además, que, dicha orientación se realizó al presentar la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y, por lo tanto, con carácter previo a disponer de los informes médicos que se realizaron en marzo de 2024.

Por su parte, el informe de la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** señalaba que:

- Con fecha **17 de mayo de 2023**, presentó una solicitud de reconocimiento de su situación de dependencia y ya se le ha reconocido un Grado 2 de dependencia en resolución de 3 de noviembre de 2023.
- Posteriormente, con fecha 15 de marzo de 2024 se le reconoció una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, con efectos desde el 18 de noviembre de 2023.
- **Aún no se había emitido resolución respecto al segundo recurso solicitado**, una prestación vinculada a un servicio de promoción. No obstante, se estimaba que la correspondiente resolución sería emitida en un plazo no superior a 3 meses, salvo incidencia no prevista.
- Se había informado a la representante del menor sobre la **imposibilidad de reconocer una prestación económica vinculada al servicio de prevención y promoción mientras el menor hubiera estado recibiendo el servicio en el CAT** financiado por la Generalitat, todo ello en aplicación del artículo 33.1 del Decreto 62/2017, 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.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona representante del menor insistía, sustancialmente, en que:

- Llevan casi dos años de espera desde que presentaron la solicitud para que se resuelva el PIA del menor relativo a la prestación vinculada a los servicios de prevención y de promoción.
- Inicialmente este PIA fue denegado por un error de los servicios sociales de Chiva. Considera que no tienen por qué asumir el error ni el menor ni su familia. Debe asumirlo el organismo público que hizo el trámite, en este caso el Ayuntamiento de Chiva.
- Por otro lado, y ante la falta de precisión de la Conselleria sobre el objeto de la Resolución, matiza que reclaman todas las facturas pagadas de los 3 centros acreditados por Conselleria desde el inicio.

- Conselleria tiene todas las facturas correspondientes a FIVAN (4817€), Mi Peque No Come (1945€) y Terapia Acuática (2000€).

## 2 Conclusiones de la investigación

El expediente de referencia objeto de esta queja se inició el 17/05/2023 y, si bien el menor cuenta con el reconocimiento de un Grado 2 de dependencia por Resolución de fecha 03/11/2023, así como con el derecho a la prestación por cuidados en el entorno familiar por Resolución de fecha 18/11/2023, sigue sin resolverse la prestación solicitada en la misma fecha vinculada al servicio de promoción que recibe y a cuyo coste está haciendo frente la familia.

Es cierto que, con relación a dicha prestación, la Conselleria señala la imposibilidad de reconocer una prestación económica mientras se estuviera recibiendo el servicio en el CAT financiado por la Generalitat, como ha sido el caso. Sin embargo, **la baja del CAT se resolvió por la Conselleria el 10/05/2024, pero sigue sin resolverse el programa individual de atención (PIA) del menor relativo a la prestación vinculada al servicio de promoción.**

En consecuencia, **la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** ha incurrido en los siguientes incumplimientos:

**En relación al 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:**

- Se ha incumplido el plazo de tres meses para resolver el programa individual de atención desde la resolución de grado (art. 15.5).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses en el que debe resolverse sobre el recurso o la prestación de dependencia solicitada (artículo 15.4).

**Con relación a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se ha incumplido:**

- el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento para resolver y notificar dicha resolución (artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- El artículo 29 de la mencionada ley que establece que los términos y plazos establecidos en la Leyes son obligatorios.

Por otra parte, **el Ayuntamiento de Chiva** ha reconocido expresamente que orientó de forma incorrecta a la familia porque desconocía la incompatibilidad entre los servicios propuestos, pero se ha limitado a solicitar que el expediente se tramite por urgencia, «para compensar esa indicación inicial errónea».

De esta forma, el Ayuntamiento de Chiva habría incumplido los deberes recogidos en el Art. 13 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos, en particular en lo referente al apartado h que implica

facilitar a las personas usuarias información sobre el proceso de intervención, sus contenidos, e itinerario previsto, de manera comprensible y accesible.

Ello ha supuesto que se denegara inicialmente por parte de la Conselleria la prestación solicitada para hacer frente al coste de los servicios recibidos por el menor en tanto siguiera acudiendo al CAT, y que el menor y su familia hayan sufrido una lesión en sus bienes y derechos, sin tener el deber jurídico de soportarlo, ya que no van a ser resarcidos por la Conselleria del coste de estos tratamientos durante el tiempo que este acudía al CAT.

En consecuencia, ante lo expuesto, se ha podido causar un daño a la familia del menor, cuantificable económicamente por el coste de las facturas abonadas al servicio de promoción por los tratamientos recibidos por el menor hasta que se solicitó la baja del CAT.

Si se acredita que reúne el resto de requisitos que determinan la concurrencia de responsabilidad patrimonial, permitiría el inicio de un procedimiento de oficio por parte del Ayuntamiento o a solicitud de la persona interesada, sobre la base de la errónea y reconocida información facilitada por la administración municipal, en concreto, en lo relativo a las prestaciones económicas que pudieran corresponderle al menor de edad, hechos reconocidos por dicha Administración en el informe de fecha 07/03/2025.

En este sentido cabe recordar que la Constitución española consagra en el artículo 106.2 que:

“2. Los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos”

Por otra parte, el artículo 32 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, proclama el derecho de los particulares a **ser indemnizados por la Administración Pública correspondiente de toda lesión sufrida en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos**, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley.

Concluimos que las Administraciones implicadas en la resolución de este expediente han vulnerado los derechos de la persona titular del derecho. 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).
- Cuantos derechos tiene reconocidos por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos 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. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención del menor de edad.
3. **SUGERIMOS** que la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE CHIVA:**

1. **SUGERIMOS** que se valore la posibilidad de iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial, para resarcir al titular del derecho y a su familia del posible daño antijurídico ocasionado y que no tenía el deber de soportar, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las administraciones y que informe a esta institución de lo acordado.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana