

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2500113
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500113. En él, la persona interesada presentaba una queja por la demora en la tramitación y la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo, menor de edad y diagnosticado de autismo grado 3.

En concreto, el interesado manifestaba que había presentado la solicitud del 31/05/2024 y que, poco antes de cumplirse los 6 meses desde el registro de la solicitud, le contactaron para requerirle la presentación de una documentación que, en realidad, se había adjuntado ya a la solicitud. No obstante, volvió a presentarla.

Con posterioridad, el 28 de noviembre recibió un correo electrónico de la trabajadora social en el que se le informaba de que había pasado su expediente a la compañera, quien contactaría con él para una nueva cita, cancelando la que tenían concertada y, desde entonces, nadie se había puesto en comunicación con ellos.

Por ello, el 22/01/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Pinoso y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Pinoso, expuso, en resumen, que la solicitud fue grabada en la aplicación informática el 31/05/2024.

Señaló, también, que el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pinoso no es competente para la valoración de dependencia en paciente de salud mental grave, tal como indica la Circular de la Consellería de Sanitat de fecha 25 de mayo de 2024. Por ello, la profesional trabajadora social responsable, trabajadora de referencia del usuario, cursó el oportuno traslado del expediente, para continuación del mismo y realización de la valoración, a la unidad de la USMIA – USM Monovar (Provincia de Alicante), del Departamento de Salud de Elda, habiéndose confirmado la recepción del mismo y la continuidad en la tramitación expediente de valoración de dependencia a través de correo electrónico de fecha **3 de diciembre de 2014**.

Por ello, consideramos oportuno dirigir una petición de informe a la Conselleria de Sanidad. En su informe, manifestó que el menor había sido ya valorado el 3 de marzo de 2025, por una profesional de salud mental acreditada al efecto y, expresamente, manifestó que:

El Decreto 62/2017, de 19 de mayo, establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema en la Comunitat. De acuerdo

con el mismo, se ha definido el circuito que ha de seguir una solicitud para progresar de forma adecuada desde que nace informáticamente hasta que culmina en la adjudicación del recurso/s solicitado/s por la persona. El “estado” de una solicitud identifica el momento del procedimiento administrativo en el que se encuentra dicha solicitud y permite identificar el operador que ha de intervenir en la solicitud. El estado comprobado es el estado en el que se activa como carga de trabajo la realización de la valoración. Las solicitudes de valoración de la dependencia de usuarios con un diagnóstico de trastorno mental grave las recibirán los servicios sociales de atención primaria. Tras realizar todos los trámites necesarios, las valoraciones que corresponden a las unidades de salud mental se trasladan a los profesionales de valoración de sanidad, estableciéndose una coordinación y comunicación directa entre ambos servicios. En este caso concreto la solicitud de dependencia del interesado pasó a estado comprobado el 22 de noviembre de 2024. La profesional de trabajo social de la Unidad de Salud Mental Infantil encargada de realizar la valoración, recibió la notificación de valoración el 3 de diciembre de 2024, procediendo a la realización de la misma el día 3 de marzo del 2025.

Por su parte, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se recibió en esta institución fuera del plazo establecido después de que esta Administración hubiese solicitado la ampliación del plazo inicialmente previsto para su emisión. En él se indicaba que, aunque la persona interesada ya había sido valorada en fecha 3 de marzo de 2025, aún no se había emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

Expresamente manifestó que, una vez el menor ha sido valorado, es necesario elaborar el correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell y, en cuanto a las causas de la demora en la valoración del menor, señaló que:

la solicitud pasó a estado «comprobada» con fecha 22 de noviembre de 2024, una vez el interesado o su representante completó la documentación tras el requerimiento efectuado con fecha 11 de noviembre de 2024; posteriormente, ha sido valorado por la Unidad de Salud Mental correspondiente de la Conselleria de Sanitat con fecha 3 de marzo de 2025.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de fecha 11/04/2025 en el que indicó que la demora no le resulta imputable por cuanto se le requirió un documento que sí había aportado y la firma de los dos progenitores porque, en el momento en el que presentó la solicitud, solo se exigía la firma de uno de ellos.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que, habiéndose presentado la solicitud inicial de reconocimiento de la situación de dependencia el 31/05/2024, aún no se ha emitido la resolución de grado.

A estos efectos, debe resaltarse que el menor fue valorado el 03/03/2025. El informe del Director General de Salud Mental y Adicciones describe cómo el estado comprobado es el estado en el que se activa como carga de trabajo la realización de la valoración y cómo, en este caso concreto, la solicitud de dependencia pasó a estado comprobado el 22 de noviembre de 2024.

Por otro lado, la Conselleria señaló que, una vez el menor ha sido valorado, es necesario elaborar el correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell. En relación con esto, en otras quejas la Administración nos amplió esta información manifestando que los dictámenes técnicos de las personas menores de edad presentan especial complejidad, ya que requieren el estudio detallado del resultado del baremo de valoración, el informe social y los informes médicos de los niños, niñas y adolescentes valorados; tarea que lleva a cabo el personal técnico especializado (médicos, psicólogos) de esta Dirección General con la participación, en todos los casos, de la Comisión Técnica.

La propia Administración, siendo consciente de la actual demora en la elaboración de los dictámenes técnicos de menores que han solicitado el reconocimiento o revisión de la situación de dependencia, puso en conocimiento de esta institución que la unidad administrativa competente ha elaborado un plan de trabajo para reducir la lista de espera. Y que está previsto elaborar los dictámenes técnicos correspondientes a solicitudes iniciales de menores presentadas antes del 1 de julio de 2024 dentro del segundo trimestre de 2025.

Por último, no podemos dejar de hacer hincapié en los irreversibles efectos que el paso del tiempo, sin recibir los recursos necesarios, puede tener en su desarrollo. Habiendo transcurrido más de un año desde la fecha de la solicitud y tal y como indicó el padre del menor en su escrito de alegaciones, ¿cuál es el tiempo razonable que deben seguir esperando?

Por lo tanto, las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo máximo de 3 meses para dictar y notificar la resolución de grado (artículo 11.4 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).
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses, contados desde el día siguiente a la fecha de la solicitud (03/05/2024), para hacer efectiva la prestación económica de dependencia solicitada.

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).

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona dependiente. 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 los servicios y prestaciones en materia de promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia en los términos y plazos establecidos.

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. **RECOMENDAMOS** que, dada la complejidad puesta de manifiesto por la Conselleria y la lista de espera existente, se revise el procedimiento seguido para la elaboración de los Dictámenes Técnicos de menores.
3. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de dependencia (solicitud de 31/05/2024) y atendiendo a que el menor se encuentra valorado desde el 03/03/2025, sin más dilación, emita y notifique la Resolución sobre reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la resolución aprobatoria del PIA.
4. **SUGERIMOS** que, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 62/2017, la resolución PIA incluya los efectos retroactivos que pudiesen corresponder a la persona en situación de dependencia.

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