

"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 2500330
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demoras en menor de edad

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/01/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500330. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de revisión de grado de dependencia presentada hace un año, el 21/05/2024, correspondiente a una menor de 5 años.

En el escrito de queja, se exponían los siguientes hechos:

- La revisión de grado se realizó por parte de los servicios sociales de atención primaria el 25/09/2024.
- Posteriormente, el 15/07/2024 presentó solicitud de nuevas preferencias del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA), indicando la prestación económica de asistencia personal para menores de edad.
- A pesar del tiempo transcurrido, la Administración todavía no había emitido resolución ni respecto al grado ni a las nuevas preferencias PIA.

Por ello, el 28/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Administración solicitó ampliación de plazo, que se le denegó mediante Resolución el 03/03/2025 debido a que la persona titular de la queja es menor de edad y «su condición de menor obliga a las Administraciones públicas a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan»

El 11/03/2025, tuvo entrada el informe solicitado, en el cual se exponía, en resumen, que:

- El 27/12/2021 se resolvió conceder el grado 1 de dependencia.
- El 31/01/2022, se aprobó el PIA con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.
- El 18/10/2023 se aprobó también la prestación económica vinculada a un Servicio de Promoción, con efectos desde el 1/04/2023.

- Respecto de la solicitud de revisión de grado presentada el 21/05/2024, si bien la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ya ha emitido el correspondiente dictamen técnico, todavía no se ha notificado.
- Por otro lado, 15/07/2024, solicitó la prestación económica de asistencia personal en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, la cual todavía no ha sido resuelta.

También indicaba expresamente que:

Siendo conscientes 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, la unidad administrativa competente ha elaborado un plan de trabajo para reducir la lista de espera.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada indicaba que «Necesito saber qué grado se va a resolver para la contratación a jornada completa de una Asistente Personal para la inclusión educativa de mi hija en el colegio. Es de vital importancia saber este dato»

El 10/04/2025 requerimos nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en aras a clarificar tanto relativa a aspectos de la petición inicial a los que no había dado respuesta como en relación con información aportada a partir del informe recibido.

1. Informe si, tal y como la legislación vigente obliga, va a aplicar en este caso el Interés Superior del Menor. En caso afirmativo, especifique los aspectos concretos de su aplicación. En caso negativo, indique qué otro interés concurre en conflicto para que este principio no se ha aplicado
2. A tenor de las reiteradas demoras en los expedientes de menores de edad en situación de dependencia, especifique las medidas que, según ha manifestado esa Administración en numerosas quejas, se han adoptado en el plan de trabajo implementado para reducir la lista de espera, así como los resultados obtenidos.
3. Informe con detalle de los trámites efectuados por esa Conselleria en el expediente desde que, el 25/09/2024, se realizó la correspondiente valoración por parte de los servicios sociales municipales

Transcurrido ampliamente el plazo, y sin haber recibido solicitud de ampliación el mismo para aportar la información requerida, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no nos ha remitido informe alguno.

Según el artículo 39 de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, se considera que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando transcurrido el plazo de un mes no se facilite la información o la documentación solicitada. Esta actitud permite al Síndic adoptar una serie de medidas para evidenciar esa mala praxis e intentar reconducir dicha situación. En todo caso, y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39,

se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

2 Conclusiones de la investigación

De la investigación llevada a cabo concluimos lo siguiente:

- La persona menor de edad tiene reconocida la condición de persona en situación de dependencia desde diciembre de 2021, contando con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a partir del 31/01/2022.
- Con posterioridad, el 18/10/2023 empezó a recibir también la prestación económica vinculada a un Servicio de Promoción, con efectos desde el 1/04/2023.
- El 21/05/2024, hace ya un año, se solicitó la revisión del grado 1 de dependencia inicialmente asignado, realizándose la valoración por parte de los servicios sociales de atención primaria municipales el 25/09/2024.
- El 15/07/2024, presentó solicitud de nuevas preferencias, instando al reconocimiento de una prestación económica de asistencia personal en lugar de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que percibe.
- El informe remitido por la Conselleria, firmado 06/03/2025 indica haber emitido el correspondiente dictamen técnico, si bien a fecha de la presente resolución, la persona menor de edad carece de la resolución del nuevo grado y de las nuevas preferencias.

Concluimos, por tanto, que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido **el plazo de 3 meses** para resolver la revisión del grado de dependencia (artículo 14 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) dado que ha transcurrido **un año desde la solicitud**
- Se ha incumplido **el plazo de 6 meses** para resolver la revisión del PIA (artículo 18.4 del Decreto 62/2017)
- 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).
- Se ha **vulnerado 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).

En el caso que nos ocupa se trata de una persona menor de edad en la que la prestación solicitada:

Tiene un carácter rehabilitador, terapéutico y de acompañamiento, su finalidad es potenciar al máximo la autonomía y la capacidad de autodeterminación de la niña, niño o adolescente y contribuir a hacer efectivo su derecho al desarrollo integral y el principio de inclusión social en todos los ámbitos de su vida, fortaleciendo su proyecto vital bajo un prisma centrado en la persona

El artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia determina como principios rectores de las políticas públicas, entre otros, **la agilidad en la toma de decisiones**, teniendo en consideración el **irreversible efecto del paso del tiempo** en los niños y las niñas, por el **impacto que puede tener en el adecuado desarrollo la privación de los apoyos necesarios**.

Indica la Ley 26/2018, en cuanto a la acción protectora (artículo 89), que:

La Generalitat y las administraciones promoverán con carácter preventivo cuantas acciones sean necesarias para garantizar un desarrollo integral del menor, tanto a nivel físico, psicosocial, como mental, en su núcleo familiar de origen, como espacio generador de estabilidad y desarrollo de la personalidad.

Por ello, la Administración está obligada a ser especialmente rigurosa en el cumplimiento de los plazos establecidos pues, como ya hemos expuesto, es de vital importancia que dispongan de los recursos, prestaciones y servicios necesarios.

Es imprescindible, en consecuencia, que se proporcione a la infancia y la adolescencia todos cuantos recursos sean necesarios para su adecuado desarrollo, promoviendo así el acceso de manera temprana a las terapias y otras ayudas esenciales que permitan una la mejora de sus capacidades y una mejor integración social.

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 EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

3. **RECOMENDAMOS** que, dado que ya ha emitido el correspondiente dictamen técnico, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de la revisión de grado solicitada hace un año.
4. **SUGERIMOS** que, emita Resolución en relación con las nuevas preferencias PIA de manera urgente igualmente, facilitando con ello a la menor el acceso a los servicios y recursos que precisa para su adecuado desarrollo e inclusión social, incluyendo en dicha resolución los efectos retroactivos correspondientes

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