

"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 2500596
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500596. 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 de su hijo, menor de 6 años.

Por ello, solicitamos el 14/02/2025 al Ayuntamiento de la Poble de Vallbona y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el que, en el plazo de un mes, nos remitieran un informe sobre este asunto, plazo sobre el cual solicitaron ampliación.

El informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento de la Poble de Vallbona tuvo entrada el 25/02/2025, indicando, en resumen, lo siguiente:

- Antes de que transcurriera un mes desde la solicitud de revisión de grado, el 23/04/2024, se aplicó el Baremo Valoración de Dependencia correspondiente.
- Una vez realizada la valoración, corresponde a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la correspondiente resolución de grado y de PIA.

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el informe ha tenido entrada el 03/04/2025, transcurrido ampliamente el plazo concedido y sin que la Administración hubiera solicitado de ampliación de plazo para garantizar su cumplimiento.

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 no se facilita la información en el plazo establecido. 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

En el informe remitido se hace constar, en resumen:

(...) con fecha 26 de marzo de 2024, presentó una solicitud de revisión de su situación de dependencia, pero, a fecha de emisión de este informe, aunque esta persona ya ha sido

valorada en el domicilio, aún no se le ha notificado la resolución relativa a la revisión de su situación de dependencia. A fecha de elaboración de este informe, está pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico.

La resolución de expedientes confirmando o modificando un grado de dependencia y, si procede, la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder según la normativa vigente.

A fecha de elaboración de este informe, la persona interesada ya ha sido valorada, no obstante está pendiente la emisión del correspondiente dictamen técnico según lo previsto en el artículo 10 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell.

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

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, es necesario recalcar la obligación de las Administraciones investigadas de colaborar con esta institución. Ello implica, no solo el cumplimiento de los plazos sino el contenido de los informes de manera que, se considera falta de colaboración cuando no se facilita la información solicitada.

Dos de las principales cuestiones ha quedado sin respuesta por parte de la Administración competente:

Indique si se han producido demoras en la tramitación de la solicitud de revisión de grado presentada en fecha 26/03/2024 y, en caso afirmativo, informe de los motivos y de las actuaciones llevadas a cabo para subsanarlas.

Informe de la fecha en que tiene previsto resolver la solicitud de revisión de grado, si va a aplicar, en este caso, el principio de interés superior de la menor y cómo lo va a aplicar

La información, en cambio, facilitada, no revela ningún dato del que no se dispusiera y se hiciera constar en la Resolución de inicio de investigación, por lo que no se comprende el motivo de tan gran demora en emitir el informe.

La investigación que hemos llevado a cabo revela la siguiente información:

- La madre del menor en situación de dependencia solicitó revisión de grado el 26/03/2024.
- Los servicios sociales de atención primaria básica realizaron la correspondiente valoración el 23/04/2024.

- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, un año después, manifiesta que todavía sigue pendiente el correspondiente dictamen técnico, arguyendo, una vez más, la complejidad del procedimiento.
- La falta de resolución de revisión de grado afecta directamente al acceso del menor a los recursos necesarios acorde a su situación de dependencia, privándole por tanto de ello e incidiendo en su desarrollo.
- Por todo ello, la progenitora presentó el 28/01/2025 reclamación ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a la cual tampoco ha obtenido respuesta.
- El menor tiene calificación de grado de discapacidad física y sensorial.

Según ha venido informando la Conselleria en quejas similares relativas a personas menores de edad,

la unidad administrativa competente ha elaborado un plan de trabajo para reducir la lista de espera. Está previsto elaborar los dictámenes técnicos correspondientes a solicitudes iniciales de menores presentadas antes del 1 de julio de 2024 dentro del primer trimestre de 2025, siempre y cuando la documentación esté completa

El caso que nos ocupa presentó solicitud de revisión dentro del rango temporal indicado por la propia Administración, sin que esta haya dado cumplimiento a sus propias afirmaciones.

En lo que respecta a los **servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de la Poble de Vallbona, observamos diligencia y rapidez** en el desarrollo de las competencias atribuidas en la materia, **consideración hacia el principio de Interés Superior del Menor** en esta actuación, así como **actitud de colaboración** con esta institución, remitiendo el informe solicitado apenas 10 días después de su recepción.

En cambio, respecto de la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** y atendiendo a la información recaba, tenemos que concluir que ha vulnerado los derechos de la persona titular del expediente de dependencia, con la característica añadida de que se trata de una persona menor de 3 años. En concreto:

- Se ha incumplido **el plazo de 3 meses** para resolver y notificar la revisión de grado (artículo 11 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 han transcurrido **más de un año desde** que la progenitora presentó **la solicitud**.
- Esta revisión de grado **debería haberse realizado**, además, **de oficio** por la Administración, cuando el menor cumplió 3 años **en diciembre de 2023**, tal y como recoge el apartado 3 del artículo 11 del Decreto 62/2017.
- Se ha **incumplido el plazo máximo establecido de un mes** para dar respuesta a la **reclamación**, en relación con la revisión del grado, interpuesta por la progenitora del menor en situación de dependencia (artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la

evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental).

- Se ha incumplido el principio de **Interés Superior del Menor**, que obliga que este sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que conciernen a las personas menores de edad.
- Se ha **incumplido** el principio por el cual las políticas públicas deben ser **ágiles en la toma de decisiones** relacionadas con la infancia y la adolescencia, teniendo en consideración el **irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil** (artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia).
- 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).
- Se ha **incumplido el principio de promoción de la autonomía y desarrollo personal**, según el cual, las Administraciones competentes facilitarán los medios necesarios para que las personas dispongan libremente de los apoyos y de las condiciones más convenientes para desarrollar sus proyectos vitales (artículo 6.2. apartado b, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- **No se ha dado cumplimiento** a uno de los objetivos fundamentales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, que se orienta a **proteger y atender**, de forma personalizada y continuada, a las personas, familias o unidades de convivencia que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, dependencia o conflicto (artículo 8.1. apartado e, de la Ley 3/2019 de servicios sociales).
- Se ha **vulnerado el derecho de las personas usuarias** del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales a obtener una **respuesta diligente y eficaz** ante su demanda y obtener resolución a su demanda en un plazo máximo (artículo 10.1. de la Ley 3/2019 de servicios sociales).

Precisamente, la Ley 26/2018 determina, 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.

Siendo uno de los principios rectores de las políticas públicas (artículo 12) la prioridad presupuestaria para el desarrollo de aquellas políticas, como es el caso que estén destinadas a hacer efectivos los derechos de la infancia y la adolescencia, «el presupuesto destinado a este fin debe ser suficiente, sostenido en el tiempo y fácilmente identificable».

Dicha Ley de infancia y adolescencia dispone, en su artículo 6 que:

Los planes sectoriales y los proyectos normativos de la Generalitat incorporarán un informe de impacto en la infancia y la adolescencia que se elaborará por el departamento o centro directivo que propone el anteproyecto de ley o proyecto de norma, plan o programa, de acuerdo con las instrucciones y directrices que dicte el órgano competente en la materia, y deberá acompañar la propuesta desde el inicio del proceso de tramitación.

Por ello, tratándose de un documento preceptivo, la Generalitat emite anualmente el Informe de impacto en la infancia y la adolescencia del Proyecto de Ley de Presupuestos de cada año. En el [Informe de Impacto en la Infancia y la Adolescencia de los Presupuestos de 2024](#), así como en el [Informe de infancia y adolescencia del Proyecto de Presupuestos 2025](#) consta, en cuanto al Programa presupuestario 313G00 de atención a la dependencia:

Las líneas de actuación establecidas en el programa evidencian su incidencia directa en **dar efectividad a los derechos hasta el máximo de los recursos disponibles**, ya que tal y como se establece en el artículo 4 de la Convención de los derechos del niño (CDN), el Estado, en este caso la Administración pública valenciana, adopta medidas administrativas y legislativas para dar efectividad a los derechos reconocidos en la Convención y de una manera particular, a los de las personas menores de edad que se encuentran en situación de dependencia.

(...)

Además, las líneas de actuación establecidas repercuten directamente en la infancia y adolescencia en el **derecho a la vida, a la supervivencia y el desarrollo**, las acciones establecidas por la administración valenciana en este programa están determinadas para prevenir los riesgos particulares a que niños, niñas y adolescentes puedan estar expuestos y además, las acciones se orientan a cumplir con su obligación de apoyarlos y protegerlos de comportamientos nocivos para su vida, desarrollo o supervivencia.

(...)

Diversas de las actuaciones establecidas tanto en los objetivos como en las líneas de actuación del programa, tienen una incidencia directa en lo establecido en el artículo 23 de la CDN, **derecho de la infancia con discapacidad**, al fomentar acciones para la igualdad e inclusión de las personas con discapacidad y para garantizar el derecho a recibir cuidados especiales por la situación de dependencia en que se puedan encontrar. La Generalitat Valenciana, con el desarrollo de este programa, quiere asegurar, con sujeción a los recursos disponibles, que la prestación de las personas menores de edad reúna las condiciones requeridas, así como proporcionar a los responsables de su cuidado de la asistencia que se solicite y que sea adecuada al estado del niño/a y a las circunstancias de personas que cuiden de él o ella.

(...)

Finalmente es conveniente señalar el artículo 27 de la CDN, el **derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo**, ya que las diversas líneas de actuación que se establecen en el programa van dirigidas para todas las personas menores de edad tengan derecho a beneficiarse de un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Es totalmente necesario señalar que la demora en la resolución de los expedientes de menores de edad en situación de dependencia y/o discapacidad —como es, además, el caso que nos ocupa— vulnera los derechos que les asisten. 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 tomar en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en la infancia por **el impacto que puede tener en su adecuado desarrollo la privación de los apoyos** necesarios.

El menor al que va referida la presente queja no cuenta ni tan siquiera con 6 años, momento vital que requiere del acceso a 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 físicas, sensoriales y psicológicas, y una mejor integración social.

La inacción de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en este caso implica una vulneración del derecho fundamental de la infancia y la adolescencia 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.

En aplicación de las citadas leyes y demás normas que les afecten, así como en las medidas que adopten sus familias y las instituciones, públicas o privadas, en cualquiera de las manifestaciones de los niños, niñas y adolescentes, primará su interés superior.

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 conciernen a las personas menores de edad.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de responder las reclamaciones formuladas por la ciudadanía y notificarlas en el plazo máximo de 1 mes según lo establecido en el artículo 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
5. **RECOMENDAMOS** que, dado que cuenta con la correspondiente valoración por parte de los servicios sociales municipales desde el 23/04/2024, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de la revisión de grado solicitada hace un año.

6. **SUGERIMOS** que emita igualmente resolución de revisión PIA, evitando demoras innecesarias que perjudican al adecuado desarrollo del menor, incluyendo los efectos retroactivos correspondientes, conforme a lo establecido en el Decreto 62/2017.
7. **RECOMENDAMOS** que realicen las modificaciones necesarias para que los dictámenes técnicos de personas menores de edad, una vez aplicado el baremo de valoración, se ajusten en tiempo a las necesidades de la infancia y la adolescencia, a la normativa internacional que los ampara y al principio rector de agilidad en la toma de decisiones, informándonos de las medidas que va a adoptar para su consecución.
8. **SUGERIMOS** que nos remita el plan de trabajo que ha implementado para reducir la lista de espera, fecha en que se ha implementado, así como los resultados derivados de ello.
9. **RECOMENDAMOS** que adopte todas las medidas necesarias para, atendiendo al Interés Superior del Menor y a las propias líneas de actuación recogidas en los diversos Presupuesto de la Generalitat de los años 2023-2024 y el Proyecto de ley de Presupuesto de 2025, erradicar las demoras que de manera continuada y persistente vienen produciéndose en los expedientes de personas menores de edad en situación de dependencia. Instamos a que nos remita detalle de tales actuaciones, así como de los resultados obtenidos como consecuencia de su aplicación.

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