

"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 2500683
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora resolución grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500683. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la revisión de grado presentada el 28/09/2023 así como las nuevas preferencias en el Programa Individual de Atención (PIA) solicitadas el 07/06/2024 relativas a una persona menor de edad.

Por ello, el 24/02/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El informe de los servicios sociales de atención primaria valencianos tuvo entrada el 10/03/2025, indicando que procedieron a la grabación de la solicitud el 06/10/2023, si bien la valoración de grado no se realizó hasta el 05/06/2024, más de 8 meses después de la solicitud sin informar, tal y como se les solicitó, respecto del sentido del informe emitido.

Respecto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, esta Administración no ha remitido el informe solicitado, habiendo transcurrido ampliamente el plazo para ello y sin que haya solicitado ampliación.

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

La investigación que hemos llevado a cabo a través de la información presentada por la promotora de la queja por los servicios sociales del Ayuntamiento de València, y considerando que no disponemos del informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, revela la siguiente información:

- La progenitora presentó solicitud de revisión de grado de su hijo menor de edad el 28/09/2023, si bien este no fue valorado por los servicios sociales de atención primaria valencianos hasta 8 meses después.
- Según manifiesta la progenitora, la valoración realizada por estos corresponde el grado 3 de dependencia, si bien, y a pesar de haber sido preguntados al respecto, no refieren en su informe el sentido de la valoración.

En el caso de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se solicitó expresamente información y detalle relativo a la aplicación del principio de Interés Superior del menor en la tramitación del expediente, formulándole las siguientes cuestiones:

Estado actual del expediente del menor (...) y motivo por el cual, tratándose de una persona menor de edad, sigue sin resolverse habiendo transcurrido más de año y medio desde la solicitud de revisión.

Informe si, tal y como establece la legislación vigente en materia de infancia y adolescencia, se está aplicando el principio de Interés Superior del Menor (ISN) en la tramitación del expediente. En caso afirmativo, informe en qué aspectos concretos se está aplicando. En caso negativo, indique el motivo por el cual no se está considerando dicho principio general.

(...)

Atendiendo al ISN antes mencionado, indique la fecha prevista de resolución del grado, así como del PIA y de los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. 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.
- Se ha **vulnerado 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 **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).
- 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

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 el desarrollo infantil**.

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, las administraciones están obligadas a ser especialmente rigurosas 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.

Es imprescindible que se proporcione a las personas menores de edad 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.

La inacción de las administraciones competentes en este caso implican 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:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

- 1. 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.

2. **RECOMENDAMOS** que establezca los instrumentos necesarios para dar prioridad a los expedientes que afectan a personas menores de edad, facilitando la agilidad en la toma de decisiones y en la asignación de los recursos necesarios para su adecuado e integral desarrollo.

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. **RECOMENDAMOS** que, dado que cuenta con la correspondiente valoración por parte de los servicios sociales municipales desde el 05/06/2024, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de la revisión de grado solicitada hace un año.
5. **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.
6. **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