"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	**2500716**
Materia	Servicios sociales
Asunto	Dependencia. Demora grado

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 17/02/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2500716. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en resolver la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 14/03/2024.

Por ello, el 25/02/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Alicante 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 13/03/2025 recibimos el informe de los servicios sociales municipales, indicando:

> La solicitud inicial del interesado se presenta en registro el 09/04/24 y se graba con fecha 21/05/24. Con objeto de completar el expediente, se le envía un requerimiento de documentación que es subsanado el 23/05/24.
> Al tratarse de un menor, se le ha dado la prioridad establecida en estos casos, siendo valorado dos meses después de la fecha en la que el expediente pasa a estado comprobada.
> La valoración de grado y la emisión del informe social de entorno se realizan el mismo día, y se realizó el 25/07/24.
> El expediente se encuentra en estudio por el órgano médico de la Conselleria desde el 11/02/25, habiéndole requerido un informe médico específico físico para actualizar la información sanitaria con fecha 20/02/25

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

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 trascurrido 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 y por los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante, 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 el 14/03/2024, si bien los servicios sociales refieren una fecha de registro posterior a la que aporta la progenitora en la queja.

- Las prestaciones solicitadas por la madre del menor son la prestación económica para cuidados en el entorno familiar junto con la prestación vinculada a los servicios de prevención y promoción, estando en la actualidad el menor recibiendo atención en un Centro de Atención Temprana, costeado íntegramente por sus padres y sin ningún tipo de apoyo económico al respecto.

- Debido a las dificultades que presenta el menor, la progenitora ha tenido que cesar cualquier actividad laboral retribuida, puesto que el niño, de tan solo 4 años, requiere de gran cantidad de cuidados y atenciones.

- La valoración por parte de los servicios sociales de atención primaria se realiza 4 meses después de la solicitud por lo que, a pesar de que estos manifiestan que «al tratarse de un menor, se le ha dado la prioridad establecida en estos casos», la valoración se ha realizado fuera del plazo máximo establecido para cualquier solicitante, sin que se observe priorización alguna.

- A pesar de que los servicios sociales municipales realizan la valoración y el correspondiente informe en julio, «el expediente se encuentra en estudio por el órgano médico de la Conselleria desde el 11/02/25», lo que pone de manifiesto que no han existido, por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, actuaciones sobre el expediente durante 7 meses y, por tanto, no se ha tomado en consideración el principio de interés superior del menor.

- 11 meses después de la solicitud, y 8 meses después del plazo máximo establecido, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicita a la madre de la menor información actualizada del grado de evolución y desarrollo del mismo, cuestión que sería del todo innecesaria si no se hubieran producido tales demoras en la tramitación del expediente

Tras la investigación realizada, 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 el grado de dependencia (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 **12 meses** desde que la progenitora presentó la solicitud.

- Se ha **incumplido el plazo máximo de 6 meses** para resolver y notificar el Programa Individual de Atención (artículo 11 del Decreto 62/2017).

- 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.

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.

En el caso que nos ocupa, se trata de un menor de tan solo 4 años, que viene esperando la resolución de grado y del programa individual de atención desde hace 1 año y que requiere de apoyos concretos y específicos para un óptimo desarrollo acorde a sus capacidades.

Es totalmente 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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

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 27/07/2024, proceda de manera urgente y sin más demora a la Resolución de grado solicitada hace un año.

5. **SUGERIMOS** que emita igualmente resolución de 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