

"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

Queixa 2500792

Matèria Serveis socials

Assumpte Dependència. Demora reconeixement grau

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 20/02/2025 registràrem un escrit que identificàrem amb el número de queixa 2500792. La persona interessada presentava una queixa per la demora de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda a resoldre la sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques presentada el 18/06/2024.

Por això, el 25/02/2024 sol·licitàrem a l'Ajuntament d'Alzira i a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda que, en el termini d'un mes, ens enviaren un informe sobre este assumpte.

El 18/03/2025 vam rebre l'informe dels serveis socials municipals en què s'indicava, en resum, que l'expedient:

se encuentra en estado comprobada desde el pasado 16/08/2024, tras la subsanación de documentación que realizó la familia, por lo que ya es posible realizar la valoración (aplicación del BVD)

(...)

desde el Área de Servicios Sociales e Innovación Social, se ha tenido en cuenta el interés superior del menor, tal y como se recoge en el Capítulo I "Ámbito e interés superior del menor", Art. 2., de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

Para la ejecución y planificación de las valoraciones de la dependencia, desde el municipio de Alzira existen dos líneas de intervención: la primera, relacionada con las personas menores de edad y con las personas con enfermedad mental, siendo esta realizada por las profesionales de la psicología, y la segunda, de personas mayores, ejercidas estas valoraciones por la unidad de trabajo social. El objetivo de esta distribución es dotar las valoraciones de la dependencia de profesionales especializados y con mayor conocimiento en las distintas materias. Con ello, se busca tener en cuenta el interés superior de los menores como bien se recoge en la normativa anterior.

(...)

Desde el equipo de Atención Primaria Básica de la Zona A, se ha contactado vía telefónica con la familia del niño (...), informándoles que se va a proceder a realizar una visita domiciliaria el próximo viernes 14 de marzo de 2025.

(...)

Es de destacar, que los equipos de atención primaria básica están sobrecargados y en algunas ocasiones no es posible cumplir con los plazos que marca la normativa, por este motivo se ha retrasado la valoración de dependencia del niño indicado.

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions. No obstant això, no en va presentar cap.

Pel que fa a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, esta administració no ha remés l'informe sol·licitat, i ha transcorregut àmpliament el termini per a això sense que haja sol·licitat ampliació.

Segons l'article 39 de la Llei 2/2021, reguladora d'esta institució, es considera que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan transcorregut el termini d'un mes no es facilite la informació o la documentació sol·licitada. Esta actitud permet al Síndic adoptar una sèrie de mesures per a evidenciar eixa mala praxi i intentar reconduir esta situació. En tot cas, i en compliment de l'art. 35.3 de la Llei 2/2021 citada:

Les respostes dels subjectes investigats o les declaracions del Síndic de Greuges que acrediten que s'ha produït algun dels incompliments recollits a l'article 39, es faran públiques a través de la plana web de la institució, de manera que puguin ser immediatament relacionades amb les queixes de les quals porten causa i de forma que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania.

2 Conclusions de la investigació

La investigació que hem dut a terme a través de la informació presentada per la promotora de la queixa i pels serveis socials de l'Ajuntament d'Alzira, i atés que no disposem de l'informe sol·licitat a la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda, revela la informació següent:

- La mare del menor va presentar sol·licitud de reconeixement del grau de dependència el 18/06/2024.
- La data prevista per a la seua valoració, el 15/03/2025, comporta una demora de nou mesos.
- Encara que els serveis socials municipals asseguruen haver pres en consideració l'interés superior del menor pel fet que la valoració la realitzen professionals de la psicologia, no s'està prenent en consideració l'irreversible efecte del pas del temps en el desenvolupament infantil quan les actuacions administratives i la presa de decisions, lluny de ser àgils, es demoren sis mesos més enllà del termini legalment establert
- Precisament, el text legal a què fa referència l'Ajuntament arreplega, entre altres, que a l'efecte de la interpretació i aplicació en cada cas de l'interés superior del menor, es tindran en compte una sèrie de criteris generals que es ponderaran prenent en consideració:
 - a) L'edat i la maduresa del menor.
 - b) La necessitat de garantir la seua igualtat i no-discriminació per la seua especial vulnerabilitat, ja siga per (...), la seua discapacitat (...) o qualsevol altra característica o circumstància rellevant.
 - c) L'efecte irreversible del transcurs del temps en el seu desenvolupament.
 - d) La necessitat d'estabilitat de les solucions que s'adopten per a promoure la integració efectiva i el desenvolupament del menor en la societat, així com de minimitzar els riscos

que qualsevol canvi de situació material o emocional pugua ocasionar en la seua personalitat i desenvolupament futur.

- El fet que el municipi s'haja demorat més enllà del termini que la normativa reguladora indica implica, directament, la impossibilitat d'accés del menor als recursos, els serveis i les prestacions a què podria tindre dret si disposara de la resolució de grau i del programa individual d'atenció, la qual cosa no resulta possible si no s'ha procedit a la valoració.
- L'Ajuntament no indica, per contra, que, per a compensar esta demora i pal·liar els efectes negatius que això poguera tindre en el desenvolupament adequat del menor, hagen facilitat a la família recursos municipals compensadors, cosa que sí que obeeiria a la consideració del seu interès superior.
- De fet, la progenitora manifesta en la seua queixa que:

no dispossem de cap ajuda econòmica per a cobrir les teràpies que el meu fill necessita, ens donaren d'alta al CAT perquè suposadament anava a rebre els recursos al cole (tampoc el reb per falta de personal) i ni tan sols compta amb una educadora per a poder atendre'l en les seues necessitats més bàsiques

Després de la investigació realitzada, concloem que les administracions competents han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- S'ha **incomplert el termini de tres mesos** per a resoldre i notificar el grau de dependència (article 11 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques), atés que han transcorregut **deu mesos** des que la progenitora va presentar la sol·licitud.
- S'ha **incomplert el termini màxim de sis mesos** per a resoldre i notificar el programa individual d'atenció (article 11 del Decret 62/2017).
- No s'ha tingut en compte **el principi d'interès superior del menor**, que obliga que este siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concernixen les persones menors d'edat.
- S'ha **vulnerat el dret** de les persones usuàries del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials a obtindre una **resposta diligent i eficaç** davant de la seua demanda i a obtindre resolució a esta en un termini màxim (article 10.1. de la Llei 3/2019, de serveis socials).
- S'ha **vulnerat el dret a una bona administració**, segons el qual els ciutadans tenen dret que els seus assumptes es tramiten en un termini raonable (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea).

L'article 3 de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència determina com a principis rectors de les polítiques públiques, entre altres, l'**agilitat** en la presa de decisions, tenint en consideració **l'irreversible efecte del pas del temps en el desenvolupament infantil**.

Precisament, la Llei 26/2018 determina, quant a l'acció protectora (article 89), que

La Generalitat i les administracions promouran amb caràcter preventiu totes les accions que siguin necessàries per a garantir un desenvolupament integral del menor, tant a nivell físic, psicosocial, com mental, en el seu nucli familiar d'origen, com a espai generador d'estabilitat i desenvolupament de la personalitat.

Un dels principis rectors de les polítiques públiques (article 12) és la prioritat pressupostària per al desenvolupament d'aquelles polítiques que, com és el cas, estiguen destinades a fer efectius els drets de la infància i l'adolescència, «el pressupost destinat a este efecte ha de ser suficient, sostingut en el temps i fàcilment identificable».

Esta Llei d'infància i adolescència disposa, en l'article 6, que:

Els plans sectorials i els projectes normatius de la Generalitat han d'incorporar un informe d'impacte en la infància i l'adolescència que ha d'elaborar el departament o centre directiu que proposa l'avantprojecte de llei o projecte de norma, pla o programa, d'acord amb les instruccions i directrius que dicte l'òrgan competent en la matèria, i ha d'acompanyar la proposta des de l'inici del procés de tramitació.

Per això, com que es tracta d'un document preceptiu, la Generalitat emet anualment l'Informe d'impacte en la infància i l'adolescència del Projecte de Llei de pressupostos de cada any. En l'[Informe d'impacte en la infància i l'adolescència dels pressupostos de 2024](#), així com en l'[Informe d'infància i adolescència del Projecte de pressupostos 2025](#) consta, quant al Programa pressupostari 313G00 d'atenció a la dependència:

Les línies d'actuació establertes al programa evidencien la seva incidència directa a donar efectivitat als drets fins al màxim dels recursos disponibles, ja que tal com s'estableix a l'article 4 de la Convenció dels drets de l'infant (CDN) l'estat, en aquest cas administració valenciana, adopta mesures administratives, legislatives per donar efectivitat als drets reconeguts a la Convenció i d'una manera particular, als de les persones menors d'edat que es troben en situació de dependència.

(...)

A més, les línies d'actuacions establertes repercuteixen directament en la infància i l'adolescència en el dret a la vida, la supervivència i el desenvolupament, les accions establertes per l'administració pública valenciana en aquest programa estan determinades per prevenir els riscos particulars a què nens, nenes i adolescents podrien estar exposats i a més, les accions estan dirigides a complir amb la seva obligació de recolzar-los i protegir-los de comportaments nocius per a la seva vida, desenvolupament o supervivència.

(...)

Diverses de les actuacions establertes tant en els objectius com en les línies d'actuació del programa tenen una incidència directa en el que estableix l'article 23 de la CDN del dret a la infància amb discapacitat/ diversitat funcional, en fomentar accions per a la igualtat i inclusió de les persones amb diversitat funcional i que se'ls garanteix el dret a rebre cures

especials per la situació de dependència que es puguin trobar. L'administració pública valenciana amb el desenvolupament d'aquest programa vol assegurar, amb subjecció als recursos disponibles, que la prestació de les persones menors d'edat reuneix les condicions requerides i els responsables de tenir cura de l'assistència que se sol·licite i que siga adequada al estat del nen/a les circumstàncies de persones que en tenen cura. (...)

Finalment és convenient assenyalar l'article 27 de la CDN, el dret a beneficiar-se d'un nivell de vida adequat per al seu desenvolupament ja que les diverses línies d'actuació que s'estableixen al programa van dirigides per a totes les persones menors d'edat que tinguen dret a beneficiar-se'n d'un nivell de vida adequat per al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social.

És totalment necessari assenyalar que la demora en la resolució dels expedients de menors d'edat en situació de dependència i/o discapacitat —com és, a més, el cas que ens ocupa— vulnera els drets que els assisteixen. Per això, les administracions estan obligades a ser especialment rigoroses en el compliment dels terminis establits perquè, com ja hem exposat, és de vital importància prendre en consideració l'irreversible efecte del pas del temps en la infància per l'impacte que pot tindre en el seu adequat desenvolupament la privació dels suports necessaris.

La inacció de les administracions competents en este cas impliquen una vulneració del dret fonamental de la infància i l'adolescència perquè el seu interès superior siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que el concernisquen, tant en l'àmbit públic com privat, tal com estableix l'article 2 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi Civil i de la Llei d'enjudiciament civil, així com l'article 3 de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, on es regulen els principis rectors de les polítiques públiques en relació amb la infància i l'adolescència.

En aplicació de les lleis citades i altres normes que els afecten, així com en les mesures que adopten les seues famílies i les institucions, públiques o privades, en qualsevol de les manifestacions dels xiquets, xiquetes i adolescents, prevaldrà el seu interès superior.

En el cas que ens ocupa, es tracta d'un menor de tan sols cinc anys, que, a més, residix en un dels municipis afectats per la DANA 2024. Cal recordar que hi ha una [Ordre de servici](#) que expressament acorda la preferència en la tramitació dels expedients dels qui residisquen en estos municipis.

És totalment imprescindible que es proporcione a les persones menors d'edat tots els recursos que siguen necessaris per al seu adequat desenvolupament, promovent així l'accés de manera primerenca a les teràpies i unes altres ajudes essencials que permeten la millora de les seues capacitats i una millor integració social.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT D'ALZIRA:

1. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** que l'interés superior del menor siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concernixen les persones menors d'edat.
2. **RECOMANEM** que establisca els instruments necessaris per a donar prioritat als expedients que afecten persones menors d'edat, facilitant l'agilitat en la presa de decisió i en l'assignació dels recursos necessaris per al seu adequat i integral desenvolupament.
3. **SUGGERIM** que es valoren mesures de suport que permeten compensar les conseqüències de les demores produïdes i permeten assegurar un adequat desenvolupament del menor, mentre no es resol el seu PIA i es facilita a la família l'accés als recursos necessaris que, per dret, li corresponen al menor.
4. **RECOMANEM** que es valore l'adopció, conjuntament amb la Conselleria, de les mesures necessàries per a resoldre la situació manifestada segons la qual no és possible complir amb els terminis que marca la normativa, amb especial incidència en els casos de persones menors d'edat i atenció a l'interés superior del menor.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de les administracions d'atendre les peticions d'esta institució. Davant de la reiterada falta de col·laboració amb el Síndic en este o en altres expedients, i atés el contingut de l'article 39.4 de la Llei 2/2021, esta actitud es farà constar en les resolucions que posen fi al procediment, així com en els informes anuals, especials i extraordinaris que emeta el Síndic de Greuges, i en este cas s'indicarà també la identitat de les persones responsables.
2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** que l'interés superior del menor siga valorat i considerat com a primordial en totes les accions i decisions que concernixen les persones menors d'edat.
3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de resoldre i notificar dins del termini corresponent, d'acord amb el procediment legalment establert.
4. **RECOMANEM** que, en aplicació de l'Ordre de Servei 1/2024 de la Direcció General de Dependència i de les Persones Majors, done preferència a la tramitació de l'expedient.
5. **RECOMANEM** que, de manera urgent, emeta la resolució de grau sol·licitada en juny de 2024.
6. **SUGGERIM** que emeta, igualment, resolució de PIA i que evite demores innecessàries que perjudiquen l'adequat desenvolupament del menor, incloent-hi els efectes retroactius corresponents, de conformitat amb el que s'establix en el Decret 62/2017.
7. **RECOMANEM** que es valore l'adopció, conjuntament amb les entitats locals, de les mesures necessàries per a resoldre la situació manifestada pel municipi segons la qual no és possible complir amb els terminis que marca la normativa, amb especial incidència en els casos de persones menors d'edat i atenció a l'interés superior del menor.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana