

"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 2503152

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora reconocimiento de grado. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503152, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito, se recogía la queja de la madre de la menor por la demora en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas presentada el 07/02/2025.

Por ello, el 19/08/2025 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.

En su informe, el Ayuntamiento de Alicante exponía, en resumen, que:

- El expediente se grabó el 15/07/2025 y fue validado por la Conselleria el 18/07/2025.
- El expediente tenía fecha prevista para la valoración el 17/09/2025.
- El informe social de entorno y la propuesta se realizaría el día de la valoración.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda exponía, en resumen:

- A fecha de emisión del informe, aunque esta persona ha sido citada para valoración el 17 de septiembre 2025, aún no se ha registrado el resultado de la valoración.
- La resolución de los expedientes otorgando un grado de dependencia y, en su caso, la resolución 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 en caso de que, una vez efectuada la valoración y emitido el correspondiente dictamen técnico, se reconozca a la persona interesada un grado de dependencia que dé acceso a las prestaciones y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana.

- De acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana y lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 62/2017 de 19 de mayo– son los Servicios Sociales Generales de los Ayuntamientos los que llevan a cabo las valoraciones, en la mayor parte de los expedientes, toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria.
- Consultado el departamento competente, nos informa que se tiene conocimiento de la demora en las valoraciones en el Ayuntamiento de Alicante, y en lo relativo a las medidas de colaboración adoptadas, se informa de que desde este centro directivo en enero de 2025 se ha realizado y remitido al Ayuntamiento de Alicante un estudio de zona en materia de dependencia al efecto de que pudieran implementar un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.
- La Vicepresidencia Primera y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda cuenta con un equipo de valoradores que realizan las valoraciones de las personas que residen en un recurso residencial público de gestión pública cuando en estos centros no hay valorador, que se encuentran en un centro penitenciario o personas hospitalizadas en hospitales privados de larga y media estancia. Como medida de apoyo a las entidades locales, este equipo también realiza también la valoración de personas que residen en otros recursos residenciales (privados) y de los niños/as de edad inferior a 3 años.
- Cabe recordar que de acuerdo con la normativa vigente es a cada entidad local a la que corresponde la provisión y gestión de su unidad de servicios sociales.

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

2 Conclusiones de la investigación

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que el Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda han incumplido, entre otros, los siguientes preceptos:

En relación con el 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:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses para emitir resolución de grado desde la solicitud inicial de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud inicial de la persona interesada.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- 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 derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

Las demoras a lo largo de todo el proceso de tramitación de los expedientes de dependencia en la Comunitat Valenciana, como muestran las diferentes quejas abordadas en esta institución, así como en las respuestas que viene dando a nuestros requerimientos, evidencia bien a las claras la insuficiencia en la gestión de dichos recursos y servicios, así como la ineficacia de las medidas hasta ahora adoptadas.

No es admisible, en su respuesta, que la Conselleria se ampare en la demora por parte de los servicios sociales locales. Que el origen del retraso de los expedientes se encuentre en la gestión municipal o en la autonómica no resulta de relevancia cuando la trascendencia real reside en la desatención a las necesidades de las personas más vulnerables por la inacción de aquellas administraciones que precisamente tienen encomendado asegurarles los recursos y prestaciones necesarios para una vida digna.

Esta institución insiste en que las demoras en la valoración del grado de dependencia de menores podrían conllevar un grave perjuicio añadido, dado que la atención profesional y terapéutica en esos primeros años de la vida es fundamental para su posterior desarrollo.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **RECOMENDAMOS** que, a la vista del estudio de zona en materia de dependencia remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se implemente un plan de choque con el objetivo de reducir el retraso en las valoraciones de la situación de dependencia.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que, atendiendo a las reiteradas demoras existentes en gran número de municipios de la Comunitat Valenciana en la tramitación de expedientes de dependencia, mejore la dotación de recursos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de las administraciones, así como la garantía de los derechos reconocidos.
3. **SUGERIMOS** que, efectuada por parte de los servicios sociales municipales la valoración correspondiente, proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del PIA que de este se derive.

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