

"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 2503515

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora reconocimiento grado.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 16/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503515, en el que se recogía la queja por la demora en la resolución del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia, iniciada mediante solicitud de fecha 22/05/2024.

La persona indicaba en su queja que, a pesar del tiempo transcurrido, ni tan siquiera se había hecho la valoración inicial de su situación de dependencia y del posible grado. Por este motivo, presentó reclamación ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En su respuesta, la Conselleria le instaba a presentar reclamación en el Ayuntamiento de València, dado que era este quien debía valorar su grado de dependencia.

Por ello, el 22/09/2025 nos dirigimos a ambas administraciones, el Ayuntamiento de València y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que, en el plazo de un mes, nos informaran sobre este asunto.

La Conselleria nos respondía, en resumen, que, al no tener la valoración de los servicios sociales del Ayuntamiento de València, no podía emitir la resolución de grado.

Recibidos los informes, el Ayuntamiento de València indicaba que:

Cabe indicar que el solicitante padece trastorno mental grave. Las trabajadoras sociales del Ayuntamiento no valoran este tipo de problemática. Por ello, en fecha 16/05/25 se deriva la solicitud a la Consellería de Sanidad, ya que son quienes tienen la competencia de realizar la valoración de grado de dependencia de las personas que padecen trastorno mental grave

Dada la respuesta emitida por el Ayuntamiento de València, el 31/10/2025 **nos dirigimos a la Conselleria de Sanidad** para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre el asunto.

Recibida la respuesta, la Conselleria indicaba:

El 16/05/2025 el Servicio de Salud Mental recibió un correo electrónico por parte de la Sección de Promoción de la Autonomía de Dependencia del Ayuntamiento de Valencia solicitando la valoración de este expediente, tras comprobar si cumplía los criterios acordados en la circular para ser valorado por los y las profesionales de Salud mental, este servicio respondió el 20/05/2025 a la Sección de Promoción de la Autonomía de la Dependencia informándoles del rechazo de valoración del usuario por parte de salud mental al no cumplir con los pautas acordadas para ser considerado el expediente como Trastorno Mental Grave (TMG). Los casos que no cumplen los criterios de TMG, son valorados por los equipos de Servicios Sociales.

(...)

El DECRETO 102/2022 de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica 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, a través de su artículo 1, se modifica el artículo 9 del Decreto 62/2017 Órganos competentes para la valoración y establece lo siguiente por lo que respecta a la competencia profesional de valoración:

f) En los casos relativos a personas con trastorno mental grave, la valoración se realizará por profesionales de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

Con el objetivo de aclarar, entre otras cuestiones, que expedientes serían considerados como TMG y por tanto susceptibles de ser valorados por profesionales de las unidades de salud mental, el Servicio de Salud Mental elaboró la **Circular/Comunicado sobre Valoración de la Dependencia a Personas con Trastorno Mental Grave por parte de los Profesionales de las Unidades de Salud Mental. Esta circular se elaboró con la coordinación y aprobación de Servicios Sociales** y se difundió entre las personas profesionales implicadas.

Según la Circular, para que un expediente de valoración de la dependencia sea valorado por profesionales de salud mental deberá cumplir 2 criterios:

1. La persona deberá estar diagnosticada con algunas de las patologías identificadas en los códigos diagnósticos del Anexo I de la Circular
2. La persona deberá disponer de al menos 1 consulta en los 2 últimos años en cualquiera de las unidades de salud mental de la Conselleria de Sanidad.

El usuario (...) no cuenta con seguimiento en salud mental desde octubre de 2016. Información que trasladamos a la Sección de Promoción de la Autonomía de Dependencia para justificar la no pertinencia de valoración por parte de los profesionales de salud mental, al mismo tiempo que informamos que su valoración debe ser asumida por los equipos de Servicios Sociales.

A fecha 13 de noviembre de 2025, el Servicio de Salud Mental ha contactado con la Sección de Promoción de la Autonomía de Dependencia informándoles de nuevo que (...) debe ser valorado por Servicios Sociales al no cumplir con los criterios de TMG acordados para ser valorado por los profesionales de salud mental. El usuario no cuenta con seguimiento en la unidad de salud mental ni tampoco con un diagnóstico compatible con TMG a efectos de valoración de la dependencia

(la negrita es nuestra)

Ante la información recibida, el 22/01/2026 nos dirigimos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, informara respecto a la valoración todavía pendiente de la persona y la correspondiente resolución.

El 23/02/2026, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia nos hizo llegar su informe en el que se hacía constar, en resumen, que:

- El 28/11/2025 emitió resolución de grado 1 de dependencia.
- El 13/01/2026, resolvió parcialmente el programa individual de atención reconociéndole prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal, de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
- El importe de dicha prestación eran 100 euros mensuales, por ser esta la cuantía justificada por la persona interesada.
- La Administración autonómica reconoció los efectos de la prestación desde 01/03/2025, fecha en que acreditó la persona haber empezado a recibir el servicio.

Sin embargo, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia continuaba sin resolver la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada.

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 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha 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 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.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al igual que las dotaciones presupuestarias necesarias para cumplir la legislación aplicable.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución del programa individual de atención resolviendo sobre el derecho a percibir la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales solicitada.
4. **SUGERIMOS** que, con arreglo a lo establecido en el Decreto 62/2017, la Resolución PIA incluya los efectos retroactivos correspondientes

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