

"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 2503757

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora PIA

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 01/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503757. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de su expediente de dependencia.

La persona presentó el 08/05/2024 solicitud de cambio de cuidador profesional. Este cambio implicaba el alta en la Seguridad Social del nuevo cuidador.

Tal y como exponía la persona en su queja:

Debido a la demora de más de un año en la resolución, no se ha podido suscribir el alta en el convenio especial de cuidadores no profesional a favor de mi hermano, lo que ha supuesto la pérdida de un año de cotización en el sistema de la Seguridad Social, con el grave perjuicio que ello conlleva.

Por ello, el 06/11/2025 solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. La Administración solicitó ampliación de plazo.

Registramos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia el 16/12/2025 y en ella constaba expresamente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), tiene reconocido GRADO 2 de dependencia por resolución de 24 de febrero de 2021, aprobándose el Programa Individual de Atención por resolución de 16 de abril de 2021, por la que se concedía prestación para cuidados en el entorno familiar, nombrando cuidador a (...), que había acreditado reunir los requisitos legalmente exigidos para ser persona cuidadora familiar o asimilada.

Por resolución de 29 de agosto de 2025 se ha resuelto modificar el Programa Individual de Atención, autorizando como persona cuidadora no profesional a (...) en sustitución de (...). Esta resolución tiene efectos desde el 9 de julio de 2024.

2 Conclusiones de la investigación

Atendiendo a lo manifestado por la persona titular de la queja, así como lo informado por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la persona en situación de dependencia **presentó solicitud** de cambio de cuidador el **08/05/2024**. Sin embargo, la Conselleria no emitió **resolución hasta 29/08/2025**, 15 meses después.

Aunque la Resolución emitida reconoce los efectos desde el 09/07/2024, la demora en la resolución ha supuesto, en este caso en concreto, un **perjuicio añadido** dado que la prestación económica para cuidados en el entorno familiar solicitada era en la modalidad de persona cuidadora con **alta en la Seguridad Social**.

El Decreto 62/2017 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, en su art. 32.6 establece el plazo de 2 meses para comunicar el cambio de persona cuidadora, entendiéndose este mismo plazo para que la Administración autonómica resuelva dicha petición – atendiendo también a la propia resolución emitida por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y los efectos reconocidos en este caso—.

Conviene precisar además que, de acuerdo con el Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia, los cuidadores no profesionales de beneficiarios de la ley de dependencia pueden suscribir un convenio especial con la Seguridad Social, de forma que los años dedicados al cuidado de la persona dependiente se integren en su vida laboral y contribuyan a generar derecho a prestaciones como la de jubilación o la de incapacidad permanente.

La Disposición adicional decimocuarta del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, relativa Régimen jurídico de los convenios especiales de los cuidadores no profesionales de las personas en situación de dependencia recoge que:

1. A partir del 1 de abril de 2019, los convenios especiales que se suscriban según lo previsto en el Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, por el que se regula la Seguridad Social de los cuidadores de las personas en situación de dependencia, se registrarán íntegramente por lo dispuesto en dicho real decreto.
2. Estos convenios especiales surtirán efectos **desde la fecha de reconocimiento de la prestación económica** regulada en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, siempre y cuando se solicite dentro de los 90 días naturales siguientes a esa fecha. Transcurrido dicho plazo, surtirán efectos desde la fecha en que se haya solicitado su suscripción.

(la negrita es nuestra)

Como consecuencia de todo ello, **los 13 meses de demora transcurridos han impedido que la persona cuidadora designada pudiera optar a la cotización de la seguridad social**, tal y como el titular planteaba en su queja.

El Decreto 62/2017 anteriormente mencionado determina que, en aquellos casos que la Conselleria se demore en resolver, deberá hacerlo reconociendo los efectos retroactivos.

Los plazos establecidos en las leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos (artículo 29 Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) y, en este caso, se ha vulnerado la obligación de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del procedimiento correspondiente.

En consecuencia, 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 la obligación de resolver en el plazo de 2 meses la modificación del programa individual de atención desde la solicitud de cambio de cuidador formulada por el interesado.

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, la inactividad de la Administración o 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 las personas dependientes y sus familias. La privación de los servicios y prestaciones a que tienen derecho las personas dependientes, además de impedirles el pleno disfrute de tales derechos, 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 cumplir los plazos establecidos en las leyes.
2. **SUGERIMOS** que valore la pertinencia de iniciar, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial que permita el reconocimiento del período de cotización desde la fecha de efectos de la Resolución emitida el 28/09/2025, esto es, el 09/07/2024.
3. **SUGERIMOS** que, en caso de no ser posible el inicio de tales actuaciones, informe en plazo y de manera detallada a la persona para que inicie la reclamación de la responsabilidad patrimonial que pudiera derivarse de la demora en la resolución.

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