

"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

Queixa 2550010 Queixa d'ofici núm. 10-2025 Matèria Serveis socials Assumpte Demores en la resolució dels expedients de reconeixement de la dependència en persones menors d'edat	Queja 2550010 Queja de oficio núm. 10-2025 Materia Servicios sociales Asunto Demoras en la resolución de los expedientes de reconocimiento de la dependencia en personas menores de edad
RESOLUCIÓ D'INICI D'INVESTIGACIÓ La demora a resoldre el grau de dependència o la seua revisió en persones en situació de dependència es repeteix de manera sistemàtica en les queixes presentades per la ciutadania davant del Síndic de Greuges. L'informe anual de l'any 2024 reflectia que les queixes a instància de part en matèria de dependència suposaven el 33% dels expedients tramitats pel Síndic de Greuges i el 70% de les referides a serveis socials. Quan es tracta de persones menors d'edat, la mateixa Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda reconeix que les resolucions de grau arriben a demorar-se fins i tot un any, quan, per llei (art. 11.4 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): El termini màxim per a dictar i notificar la resolució de grau és de tres mesos, computant-se des de la data de registre d'entrada de la sol·licitud en el registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació. A ningú se li escapa que la intervenció primerenca és un element fonamental en els processos d'inclusió i de rehabilitació en la infància, a conseqüència de la plasticitat cerebral que hi ha en eixa etapa. És per això que la demora en els processos de reconeixement o revisió del grau de dependència de persones menors d'edat, així com del programa individual d'atenció (PIA) que se'n derive, impliquen un perjudici important per a estos xiquets i xiquetes, i exigeix un esforç de les administracions per a la seua agilitació. Tal com comunica la Conselleria en molts dels seus informes, el procediment de reconeixement del grau de dependència es realitza segons el que es preveu en el Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, pel qual s'establix el procediment per a reconèixer el grau de	RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACIÓN La demora en resolver el grado de dependencia o la revisión de este en personas en situación de dependencia se repite de forma sistemática en las quejas presentadas por la ciudadanía ante el Síndic de Greuges. El informe anual del año 2024 reflejaba que las quejas a instancia de parte en materia de dependencia suponían el 33% de los expedientes tramitados por el Síndic de Greuges y el 70% de las referidas a Servicios Sociales. Cuando se trata de personas menores de edad, la propia Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda reconoce que las resoluciones de grado llegan a demorarse hasta en un año, cuando, por ley (art. 11.4 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): El plazo máximo para dictar y notificar dicha resolución de grado es de tres meses, computándose desde la fecha de registro de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. A nadie se le escapa que la intervención temprana es un elemento fundamental en los procesos de inclusión y de rehabilitación en la infancia, como consecuencia de la plasticidad cerebral existente en esa etapa. Es por ello que la demora en los procesos de reconocimiento o revisión del grado de dependencia de personas menores de edad, así como del programa individual de atención (PIA) que se derive de estos, implican un perjuicio importante para estos niños y niñas y exige de un esfuerzo de las administraciones para su agilización. Tal y como comunica la Conselleria en muchos de sus informes, el procedimiento de reconocimiento del grado de dependencia se desarrolla según lo previsto en el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de

dependència a les persones i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques.

En l'apartat 2 de l'article 8 del Decret 62/2017 s'especifica que:

El grau de dependència de la persona interessada es determinarà tenint en compte el que estableix el barem de valoració de la situació de dependència vigent en el moment de presentació de la sol·licitud, l'informe social d'entorn, l'informe de salut i, si és el cas, els productes tècnics, ortesi i pròtesi que li hagen sigut prescrits o qualsevol document rellevant quant a les condicions socials o de salut que conste en l'expedient.

L'atorgament de grau es justifica en l'informe del Barem de Valoració de la Dependència (BVD) (art. 8.3. del Decret 62/2017), efectuat segons el que es preveu en l'article 9 i en el dictamen tècnic previst en l'article 10 de l'esmentat decret.

En la investigació realitzada en les queixes a instància de part presentades en esta institució per la demora a resoldre el grau de dependència o la seua revisió en persones menors d'edat, la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda assenyala que:

los dictámenes técnicos presentan especial complejidad ya que requieren de un estudio detallado del resultado del baremo de valoración, el informe social y los informes médicos de los niños, niñas y adolescentes valorados, tarea que lleva a cabo el personal técnico especializado de la dirección general, con la participación en todos los casos, de la Comisión técnica.

El marc d'eixa actuació, la mateixa Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda ha assenyalat en nombroses ocasions que **«el órgano de valoración de la Conselleria revisa cada una de las valoraciones realizadas por los equipos de Servicios sociales o de las unidades de salud mental infantil (USMIA) correspondientes**, para emitir el dictamen técnico que permita la resolución de grado».

No obstant això, l'Administració també reconeix en els seus informes que l'equip actual que té encomanada esta funció resulta del tot insuficient per a la realització d'eixa tasca de manera àgil, i això a pesar que des de la Direcció General s'ha recomanat a les entitats locals que prioritzen les sol·licituds de persones menors d'edat.

D'una banda, la normativa vigent, encara que sí que arreplega que puga revisar les valoracions procedents d'unes altres administracions públiques, no contempla la seua revisió exhaustiva **en cada una de les valoracions realitzades**.

dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

En el apartado 2 del artículo 8 del Decreto 62/2017 se especifica que:

El grado de dependencia de la persona interesada se determinará teniendo en cuenta lo establecido en el baremo de valoración de la situación de dependencia vigente en el momento de presentación de la solicitud, el informe social de entorno, el informe de salud y en su caso, los productos técnicos, órtesis y prótesis que le hayan sido prescritas o cualquier documento relevante en cuanto a las condiciones sociales o de salud que conste en el expediente.

El otorgamiento del grado viene justificado en el informe del Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD) (art.8.3. Decreto 62/2017), efectuado según lo previsto en el artículo 9 y en el dictamen técnico previsto en el artículo 10 del mencionado Decreto.

En la investigación realizada en las quejas a instancia de parte presentadas en esta institución por la demora en resolver el grado de dependencia o su revisión en personas menores de edad, la Conselleria de Servicis Sociales, Igualdad y Vivienda señala que:

los dictámenes técnicos presentan especial complejidad ya que requieren de un estudio detallado del resultado del baremo de valoración, el informe social y los informes médicos de los niños, niñas y adolescentes valorados, tarea que lleva a cabo el personal técnico especializado de la dirección general, con la participación en todos los casos, de la Comisión técnica.

En el marco de esa actuación, la propia Conselleria de Servicis Sociales, Igualdad y Vivienda ha señalado en numerosas ocasiones que **«el órgano de valoración de la Conselleria revisa cada una de las valoraciones realizadas por los equipos de Servicios sociales o de las unidades de salud mental infantil (USMIA) correspondientes**, para emitir el dictamen técnico que permita la resolución de grado».

Sin embargo, también reconoce la Administración en sus informes que el equipo actual que tiene encomendada esa función resulta del todo insuficiente para la realización de esa tarea de forma ágil, y ello a pesar de que desde la Dirección General se ha recomendado a las entidades locales que prioricen las solicitudes de personas menores de edad.

Por una parte, la normativa vigente, aunque sí recoge que pueda revisar las valoraciones procedentes de otras administraciones públicas, no contempla su revisión exhaustiva **en cada una de las valoraciones realizadas**.

Fer-ho de manera sistemàtica, quan el treball previ ha sigut realitzat per professionals formats per a la tasca i segons un barem oficial, suposa, irremeiablement, alentir els processos i retardar amb això l'accés de les persones menors d'edat als recursos, serveis i/o prestacions a què pogueren tindre dret.

Si a això unim la demora estructural de la Conselleria de Servicis Socials, Igualtat i Vivenda per a la resolució de reconeixement i/o revisió del grau de dependència, ens trobem que, en el moment d'iniciar estes revisions de la valoració efectuada, és molt probable que els informes psicopedagògics i de salut que van motivar la proposta per part dels professionals que van valorar la situació, s'hagen pogut quedar obsolets, la qual cosa implica que es requerisquen nous informes per a estes revisions, i això fa que s'interrompa i retarde encara més el procés.

En este sentit, hem pogut comprovar que els nous informes actualitzats es requereixen habitualment a les famílies dels menors d'edat, encara que l'Administració que pot i ha d'obtenir-les electrònicament a través de les seues xarxes corporatives o d'una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a este efecte.

D'una altra banda, la resolució de reconeixement del grau de dependència o la seua revisió **no permeten en si mateixes l'accés als serveis i les prestacions** que contempla la normativa. Les persones en situació de dependència requereixen que l'Administració, una vegada que ha establert el grau de dependència, resolga el programa individual d'atenció (PIA) sobre la base de les necessitats i les preferències dels sol·licitants. Esta fase del procediment també presenta demores significatives que no fan sinó dilatar el procés en conjunt.

La normativa preveu que no transcorreguen més de sis mesos des que la persona interessada sol·licita el reconeixement de la seua situació de dependència fins que se li assigna un recurs o una prestació en el seu programa individual d'atenció, però això difícilment passa.

En els casos de persones menors d'edat, s'agreuja encara més el problema perquè **la resolució de grau ja arriba en tots els casos amb demora**.

En este sentit, la Conselleria ha informat, en el transcurs de la tramitació d'algunes queixes a instància de part, que la unitat administrativa competent ha elaborat un pla de treball per a reduir la llista d'espera, tot i que sense especificar en què consistix.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es configura, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia, com a alt

Hacerlo de forma sistemática cuando el trabajo previo ha sido realizado por profesionales formados para la tarea y conforme a un baremo oficial, supone, irremediabilmente, ralentizar los procesos y retardar con ello el acceso de las personas menores de edad a los recursos, servicios y/o prestaciones a que pudieran tener derecho.

Si a ello unimos la demora estructural de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para la resolución de reconocimiento y/o revisión del grado de dependencia, nos encontramos con que, en el momento de iniciar estas revisiones de la valoración efectuada, es muy probable que los informes psicopedagógicos y de salud que motivaron la propuesta por parte de los profesionales que valoraron la situación, se pudieran haber quedado obsoletos, lo que implica que se requieran nuevos informes para estas revisiones, interrumpiendo y retrasando aún más el proceso.

En este sentido, hemos podido comprobar que los nuevos informes actualizados se requieren habitualmente a las familias de los menores de edad, a pesar de que la Administración puede y debe recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Por otra parte, la resolución de reconocimiento del grado de dependencia o su revisión **no permiten en sí mismas el acceso a los servicios y prestaciones** que contempla la normativa. Las personas en situación de dependencia requieren que la Administración, una vez ha establecido el grado de dependencia, resuelva el programa individual de atención (PIA) en base a las necesidades y las preferencias de los solicitantes. Esta fase del procedimiento también presenta demoras significativas que no hacen sino dilatar el proceso en su conjunto.

La normativa prevé que no transcurran más de seis meses desde que la persona interesada solicita el reconocimiento de su situación de dependencia hasta que se le asigna un recurso o una prestación en su programa individual de atención, pero esto difícilmente ocurre.

En los casos de personas menores de edad, se agrava aún más el problema porque **la resolución de grado ya llega en todos los casos con demora**.

En este sentido, la Conselleria ha informado, en el curso de la tramitación de algunas quejas a instancia de parte, que la unidad administrativa competente ha elaborado un plan de trabajo para reducir la lista de espera, aunque sin especificar en qué consiste este.

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como

comissionat de les Corts Valencianes designat per estes per a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia, així com per les normes de desenvolupament corresponent, i els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

Les actuacions del Síndic de Greuges han d'atendre especialment la protecció dels drets de la infància i de l'adolescència reconeguts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets del xiquet i per la legislació sobre la infància i l'adolescència i dels qui puguem trobar-se, d'acord amb l'article 19 d'esta llei, en situació de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat, així com la defensa de la igualtat entre dones i homes. A este efecte, el Síndic de Greuges té la condició de defensor dels drets de la infància i de l'adolescència, sense detriment de les funcions que corresponguen al Ministeri Fiscal.

En conseqüència, i davant de la preocupació que genera a esta institució la situació descrita, iniciem esta queixa d'ofici.

Sobre la base de tot això, sol·licitem a la **CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, IGUALTAT I VIVENDA** un informe detallat i raonat en relació amb els fets que han motivat l'obertura del present procediment de queixa, per a la qual cosa la Llei del Síndic concedeix un mes de termini.

En particular, **sol·licitem informació sobre els aspectes següents:**

1. Pel que fa als expedients de persones menors d'edat en situació de dependència, amb més de 6 mesos de demora des de la data de la sol·licitud:
 - Quants expedients estan pendents de la resolució del grau o de la seua revisió? Diferencie si són de menors fins a 3 anys, de 3 a 6 anys o majors de 6 anys.
 - Indique la data de registre d'entrada dels expedients que s'estan resolent actualment.
 - Quants d'estos expedients disposen ja de la valoració efectuada pels serveis socials d'atenció primària i/o les unitats de salut mental?
 - Quants d'eixos expedients disposen ja de la resolució de grau o de la seua revisió, però

alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

Las actuaciones del Síndic de Greuges tienen que atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y por la legislación sobre la infancia y la adolescencia y de quienes puedan encontrarse, de acuerdo con el artículo 19 de esta ley, en situación de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, así como la defensa de la igualdad entre mujeres y hombres. A estos efectos, el Síndic de Greuges tiene la condición de defensor de los derechos de la infancia y de la adolescencia, sin detrimento de las funciones que correspondan al Ministerio Fiscal.

En consecuencia, y ante la preocupación que genera a esta institución la situación descrita, iniciamos esta queja de oficio.

Con base en todo ello, solicitamos a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, **solicitamos información sobre los siguientes extremos** que detallamos a continuación:

1. Respecto a los expedientes de personas menores de edad en situación de dependencia, con más de 6 meses de demora desde la fecha de la solicitud:
 - ¿Cuántos expedientes están pendientes de la resolución del grado o de su revisión? Diferencie si son de menores hasta 3 años, de 3 a 6 años o mayores de 6 años.
 - Indique la fecha de registro de entrada de los expedientes que se están resolviendo actualmente.
 - ¿Cuántos de esos expedientes disponen ya de la valoración efectuada por los servicios sociales de atención primaria y/o las unidades de salud mental?
 - ¿Cuántos de esos expedientes disponen ya de la resolución de grado o de su revisión,

están pendientes que se resuelva el programa individual d'atenció (PIA)?

2. Respecte al procediment:

- En el cas dels menors de 3 anys, es realitzen d'ofici les revisions del grau de dependència provisional? En cas contrari, justifique els motius.
- Quines són les raons per les quals, abans de l'elaboració del dictamen tècnic, és necessari que es revisen «todas y cada una de las valoraciones efectuadas por valoraciones realizadas por los equipos de Servicios sociales o de las unidades de salud mental infantil (USMIA) correspondientes»?
- Han rebut formació específica els professionals que tenen encomanada la tasca de valoració de dependència dels menors d'edat en els equips de serveis socials o unitats de salut mental infantil (USMIA), que permetia unificar criteris i fer més eficient el sistema? En cas afirmatiu, indique dates, nombre d'hores i nombre de professionals que l'han rebuda.

3. Respecte al pla de treball per a reduir la llista d'espera:

- Quines condicions i mesures contempla este pla?
- En quina data va començar a implantar-se?
- Indique el nombre de casos pendents en el començament i el nombre de casos resolts des de llavors.
- En quina data s'estima que s'eliminarà la llista d'espera amb la implantació del pla esmentat?
- El pla de treball contempla algun tipus de mesura per a evitar les demores en la resolució del PIA d'aquells expedients en els quals ja s'ha resolt el grau?

4. Justifique els motius pels quals, en el cas que es necessiten nous informes (mèdics, psicopedagògics, d'atenció precoç, etc.) per a l'elaboració dels dictàmens tècnics de menors d'edat, estos no s'obtenen habitualment a través dels sistemes electrònics habilitats a este efecte.

pero se encuentran pendientes de resolver el programa individual de atención (PIA)?

2. Respecto al procedimiento:

- En el caso de los menores de 3 años, ¿se realizan de oficio las revisiones del grado de dependencia provisional? En caso contrario, justifique los motivos.
- ¿Cuáles son las razones por las que, previamente a la elaboración del dictamen técnico, se precisa que se revisen “todas y cada una de las valoraciones realizadas por los equipos de Servicios sociales o de las unidades de salud mental infantil (USMIA) correspondientes”?
- ¿Han recibido formación específica los profesionales que tienen encomendada la tarea de valoración de dependencia de los menores de edad en los equipos de servicios sociales o unidades de salud mental infantil (USMIA) que permita unificar criterios y hacer más eficiente el sistema? En caso afirmativo, indique fechas, número de horas y número de profesionales que lo han recibido.

3. Respecto al plan de trabajo para reducir la lista de espera:

- ¿Qué condiciones y medidas contempla este plan?
- ¿En qué fecha comenzó a implantarse?
- Indique el número de casos pendientes a su inicio y el número de casos resueltos desde entonces.
- ¿En qué fecha se estima que se eliminaría la lista de espera con la implantación del mencionado plan?
- ¿El plan de trabajo contempla algún tipo de medida para evitar las demoras en la resolución del PIA de aquellos expedientes en los que ya se ha resuelto el grado?

4. Justifique los motivos de que, en el caso de necesitar de nuevos informes (médicos, psicopedagógicos, de atención temprana, etc.) para la elaboración de los dictámenes técnicos de menores de edad, estos no se recaban a través de los sistemas electrónicos habilitados al efecto.

5. Aporte qualsevol altra informació que resulte rellevant per a la tramitació de la queixa.

El termini d'un mes concedit per a l'emissió de l'informe sol·licitat podrà ser ampliat en un altre mes addicional pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instància de l'Administració, «quan en un determinat supòsit concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, caldrà sol·licitar esta ampliació abans que finalitze el termini concedit inicialment, i el Síndic resoldrà allò que resulte procedent.

Si l'informe sol·licitat no s'emet dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, d'acord amb l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que hi ha falta de col·laboració. A més, independentment que es puga adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'este mateix precepte, es farà constar esta circumstància en la resolució final, com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

5. Aporte cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana