

"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 2601053
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Falta de respuesta.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 27/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601053. En él, la progenitora de un menor de 8 años nos manifestaba su queja en relación con la actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

En su escrito, nos indicaba que:

- El 18/10/2023 solicitó valoración del grado de discapacidad de su hijo, recibiendo Resolución el 13/09/2024.
- Al no estar de acuerdo con el grado concedido presentó reclamación el 13/10/2024.
- Como consecuencia de dicha reclamación, fue nuevamente valorado el 13/12/2024.

Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia continuaba sin resolver la reclamación del grado de discapacidad.

Por ello, el 03/03/2026 nos dirigimos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto, recibiendo la correspondiente respuesta el 08/04/2026. En su informe, la Administración autonómica indicaba que:

- Como consecuencia de la reclamación presentada por la progenitora, el menor fue nuevamente valorado –de manera presencial– presencialmente el 12/12/2024.
- En dicha cita se le solicitó a la progenitora informe psicopedagógico escolar oficial actualizado, que aportó apenas una semana después, el 20/12/24.
- El 23/01/25 la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia resolvió el expediente de reclamación del grado de discapacidad fue resuelto, otorgando al menor un grado de discapacidad (superior al 33%) con carácter temporal hasta el 30/01/29.

La Administración no aportaba información ni claridad respecto al motivo por el cual, más de un año después, el menor no había recibido la resolución en relación con su grado de discapacidad, indicando vagamente que «entendiendo que se ha producido alguna incidencia con la recepción del correo, procedemos a emitir de oficio un duplicado de la resolución y dictamen del grado de discapacidad al interesado, remitiéndolo tanto a su Carpeta Ciudadana como a la dirección de correo postal que consta a efectos de notificaciones».

Trasladamos el informe a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones y, como no lo hizo, se contactó telefónicamente con ella en fecha 07/05/2026. En dicha conversación, la madre del menor nos indicó que:

- No han recibido resolución alguna.
- Tuvieron que ser los progenitores quienes, ante la falta de resolución, se personaron el pasado 05/05/2026 en las instalaciones del Equipo de Valoración de Alicante para obtener un duplicado del certificado.

Además de las dificultades encontradas en dicho centro para que le facilitaran un duplicado del certificado de su hijo, la madre manifestó su indignación por el hecho de que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, a pesar de haber resuelto en fecha 23/01/25 el grado de discapacidad del menor, no lo hubiera notificado, a pesar de las necesidades de apoyo que presenta su hijo y la importancia de dicha resolución para el acceso a los recursos necesarios.

Efectivamente, desde esta institución estimamos que la actuación de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se ha producido conforme a la normativa reguladora que impone, **no solo la obligación de resolver, sino también de notificar en los plazos legalmente establecidos.**

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, de hecho, tan solo hace referencia en su informe a la posibilidad de que se hubiera producido «alguna incidencia con la recepción del correo» sin concretar más y sin aportar fechas ni justificante alguno de la notificación efectuada que pudiera acreditar el intento de notificación.

La notificación –que en el expediente que nos ocupa **se ha producido más de 15 meses después de que se hubiera resuelto**– no solo permite a la ciudadanía ejercer su derecho a recurrir las resoluciones de la Administración sino también el ejercicio y disfrute de los derechos reconocidos en dicha resolución. El desconocimiento respecto del grado y condición de menor en situación de discapacidad otorgado ha impedido, en este caso, el acceso a los recursos, prestaciones y beneficios, siendo de especial gravedad al tratarse de una persona menor de edad con necesidades particulares conforme a su situación de discapacidad.

Ante lo expuesto es evidente que se ha producido una vulneración del **derecho a una buena administración** del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

En este sentido y como han expresado las defensorías del pueblo, «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

La buena administración debe definirse, por ello, como «la específica obligación que se impone a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#))

Resulta, en consecuencia, necesario recordar a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia **su obligación de primar, como interés principal, el interés superior del menor**, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En este sentido, consideramos preciso recordar que los citados preceptos prescriben:

Artículo 2 (Interés Superior del Menor):

1. Todo menor tiene derecho a que **su interés superior** sea valorado y considerado **como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan**, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Artículo 11 (Principios rectores de la actuación administrativa):

1. (...) **Las Administraciones Públicas deberán tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de** control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, **servicios sociales**, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

(la negrita y el subrayado son nuestros).

También el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia determina como principios rectores de las políticas públicas, entre otros, **la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.**

Precisamente, la Ley 26/2018 determina, en cuanto a la acción protectora (artículo 89), que:

La Generalitat y las administraciones promoverán con carácter preventivo cuantas acciones sean necesarias para garantizar un desarrollo integral del menor, tanto a nivel físico, psicosocial, como mental, en su núcleo familiar de origen, como espacio generador de estabilidad y desarrollo de la personalidad.

Por ello, las administraciones están obligadas a ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de los plazos establecidos pues, como ya hemos expuesto, es de vital importancia tomar en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en la infancia por el **impacto negativo que puede tener en su adecuado desarrollo la privación de los apoyos necesarios.**

Sin perjuicio de lo expuesto y para el caso de que concurren los requisitos que prevén la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en su artículo 67 y la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 32, ambas de 1 de octubre, la persona interesada podrá presentar una solicitud en materia de responsabilidad patrimonial a fin de

que, en su caso, se reconozca la oportuna indemnización por los daños y perjuicios causados por la inactividad de la administración.

En lo referente al objeto de la queja, dado que la persona ha podido acceder a la notificación de la resolución que reclamaba en la misma, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana