

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2302927

**Materia** Servicios sociales

**Asunto** Dependencia. Demora reconocimiento grado y PIA

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 04/10/2023, es la demora en resolver la solicitud de fecha 12/03/2023 de reconocimiento del grado de dependencia y la prestación económica de asistencia personal infantil (PATI) para el hijo de 4 años de la persona promotora, afectado de TEA.

Igualmente, la persona promotora señalaba que habían sido informados de que en su Ayuntamiento existía un problema de falta personal y que la demora se iba a extender a un año y medio o dos para ser valorado.

En consecuencia, manifestaba su preocupación por las consecuencias de esta demora en el desarrollo de una mayor autonomía de su hijo antes de iniciar la educación primaria.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 16/10/2023 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Ibi un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 21/12/2023, informaba de que, a fecha de emisión de ese informe, el menor de edad titular de esta queja no había sido valorado. No obstante, aparecía como citado el día 20/12/2023.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 22/12/2022, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo a el 02/01/2024, señalando sustancialmente que su hijo ya había sido valorado por una trabajadora social de la Conselleria de Sanidad, pero que esta le había informado que quedaba pendiente el informe del entorno que debía realizarse desde el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Ibi no respondió a nuestro requerimiento por lo que desde esta institución se la ha considerado entidad no colaboradora conforme al artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Ibi y la indefinición de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respecto a este asunto, con fecha 12/01/2024 solicitamos a ambas Administraciones un nuevo informe, a cuyo efecto la ley del Síndic concedía un mes de plazo.

El informe del Ayuntamiento de Ibi, que tuvo entrada el 22/01/2024, confirmaba la información ya conocida sobre el estado de la tramitación, añadiendo que ya se había realizado el informe social del entorno por personal de los servicios sociales de atención primaria de la localidad.

Así mismo, el informe describía la demora existente en la tramitación de las valoraciones de dependencia en el Ayuntamiento, derivada de la falta de personal, que hacía inviable iniciar un plan de choque, tal y como había propuesto la Conselleria.

Por su parte, el informe de la Conselleria, que tuvo entrada con fecha 25/03/2024, tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 12/02/2024, señalaba que, aunque la persona interesada ya había sido valorada aún no se había emitido la Resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

No indicaba la Conselleria en su informe la previsión temporal para resolver el grado de dependencia y el programa individual de atención (PIA) del menor de edad titular de la queja, a pesar de estar ya valorado y de disponer de los informes completos desde el 18/01/2024.

Respecto a las cuestiones relacionadas con la situación del Ayuntamiento de Ibi en cuanto a las valoraciones de dependencia y las medidas de colaboración establecidas, en el mencionado informe la Conselleria señalaba ser conocedora de la situación pero que, para evaluar la viabilidad del plan de choque propuesto a dicho Ayuntamiento y ponerlo en marcha, era necesario conocer el esfuerzo que puede realizar la entidad local (medios personales) y el número de valoraciones que se compromete a realizar mensualmente.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 29/04/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria que procediera a la mayor brevedad posible a emitir la Resolución del grado de dependencia del menor de edad titular de esta queja y la Resolución de su programa individual de atención, de forma que pudiera acceder a los apoyos que requiere en su proceso de integración escolar y rehabilitación.

Así mismo, recomendábamos al Ayuntamiento de Ibi que revisara y evaluara el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de dependencia, al objeto de lograr que se resuelvan en los plazos legalmente establecidos.

Ambas Administraciones debían remitir un nuevo informe indicando las medidas a adoptar para el cumplimiento de las consideraciones que les realizábamos o, en su caso, las razones que estimaban para no aceptarlas.

Como respuesta a la mencionada Resolución de consideraciones, con fecha 07/05/2024 tuvo entrada en la institución el preceptivo informe del Ayuntamiento de Ibi, en el que se daba cuenta de la situación, señalando que:

### I. Sobre los motivos de la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-programa y la falta de resolución en plazo por parte de la Administración:

En relación al Contrato – Programa suscrito entre este Ayuntamiento y la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera en materia de servicios sociales en los ejercicios 2021 – 2024, y a la no cobertura de las plazas vacantes en los Servicios Sociales de Atención Primaria Básica conforme al Contrato-Programa para la colaboración y coordinación interadministrativa y financiera ejercicios 2021-2024, esta Corporación viene sufriendo de manera estructural una carencia de medios personales y técnicos para poder hacer frente a toda la tramitación en materia de personal y así proceder a la contratación de los puestos de trabajo requeridos para la Atención Primaria Básica. Tras numerosas incapacidades temporales en el caso que nos ocupa del personal interno de esta Corporación, así como la inexistencia de Técnico de Administración General y Coordinación en el área de personal ha hecho totalmente imposible atender a dichos aspectos, por no poder atender ni a los propios internos de la Corporación.

A mayor abundamiento y junto a la carencia de medios personales, de las bolsas de trabajo vigentes a la fecha del presente informe, y tras numerosos intentos de llamamiento, no se han encontrado candidatos para efectuar su nombramiento en los puestos requeridos por el Contrato-Programa. Ante dicha situación, este Ayuntamiento se ha visto obligado a suscribir diversos Convenios de colaboración con otros Ayuntamientos de la provincia con el fin de poder utilizar la Bolsa de Trabajo de técnicos especialistas en materia de Servicios Sociales, y tras la realización de los oportunos llamamientos, no se han encontrado interesados a fin de proceder a la aceptación del puesto de trabajo en cuestión.

Tras la reincorporación de Técnico competente en el área de Recursos Humanos y a fin de poder elaborar los informes jurídicos exigibles por la normativa para efectuar dichos nombramientos, se va a proceder nuevamente al intento de llamamiento a fin de cubrir las distintas plazas vacantes en Servicios Sociales conforme al Contrato-Programa.

### II. Previsión temporal para su cobertura.

A lo anteriormente expuesto, si bien ya existe técnico competente en el área de personal para proceder a la suscripción de los informes jurídicos exigidos por la normativa, la carencia de medios personales para proceder en este momento actual a la convocatoria de procesos selectivos para cubrir los diversos puestos de trabajo que se pretenden cubrir, se configura totalmente imposible dada la situación de problemática estructural de este Ayuntamiento, de tal forma, que la cobertura de los distintos puestos va a quedar condicionada a la existencia de interesados que consten en las respectivas bolsas de trabajo tanto propias de esta Corporación, como ajenas en virtud de los distintos Convenios de Colaboración celebrados entre este Ayuntamiento y otros de la provincia, y por consiguiente, que tales interesados acepten dicho nombramiento. No obstante, se está trabajando en ello para poder hacer frente a tal problemática existente.

Por su parte, en el desarrollo de los diversos procesos de estabilización de este Ayuntamiento que se están dando actualmente, se procederá a la generación de bolsa

de trabajo respectiva en cada convocatoria, por lo que la posibilidad de existencia de personas interesadas para cubrir dichos puestos de trabajo se verá incrementada.

Por su parte, con fecha 22/05/2024 tuvo entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que se nos indicaba nuevamente que:

(...) a fecha de emisión de este informe, aunque la persona interesada ya ha sido valorada aún no se ha emitido resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y el grado de la misma.

Tal y como se indicó en el anterior informe, la resolución de 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.

En caso de que, una vez 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 (GRADO I, GRADO II y GRADO III), se garantiza que el derecho a la prestación o servicio tendrá efectos desde el día siguiente al cumplimiento del plazo máximo para resolver y, en todo caso, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la fecha de solicitud.

Es evidente que, en este momento, con la valoración realizada, la última responsable en la resolución del expediente de dependencia que nos ocupa es la propia Conselleria, que ni siquiera hace una previsión temporal para resolver, sumiendo a la familia en una situación de tremenda incertidumbre y preocupación.

Parece olvidar la Conselleria, además, que la prestación solicitada para el menor de edad titular de esta queja es el PATI y que no tiene sentido que manifieste que se garantiza que dicha prestación vaya a tener efecto, si se aprueba el PIA, desde los seis meses contados desde el día siguiente a la solicitud. La realidad es que los meses de demora son meses sin intervención por parte del asistente personal con la persona titular, un tiempo que corre en contra del desarrollo de una mayor autonomía por parte del menor, en una edad en la que la atención profesional y terapéutica es fundamental en estas etapas iniciales del desarrollo, de mayor plasticidad cerebral.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 29/04/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Por otro lado, la situación descrita por el Ayuntamiento de Ibi pone de manifiesto, como se indica, una problemática estructural que, si bien parece estar en vías de mejora, puede seguir ocasionando demoras inaceptables en los procesos de valoración de la dependencia de sus residentes.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta Resolución a todas las partes.

No obstante, quisiéramos informar a la persona promotora de la queja de que, si transcurridos tres meses desde el cierre de la presente queja la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha procedido a resolver el expediente y asignar, en su caso, la asistencia personal infantil (PATI) solicitada, puede volver a dirigirse a esta institución.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana