



Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1513597
=====

Asunto: Dependencia. Solicitud retroactividad.

Hble. Sra. Consellera:

Una vez recibido el informe requerido a la Conselleria, tras la queja presentada por los Srs. (...) ante esta institución con el número y asunto arriba indicados, constatamos, tal y como manifestaban las personas interesadas, que su madre, **Dña. (...)**, con **DNI (...)**, tenía reconocida su situación de dependencia y aprobado el PIA correspondiente. Sin embargo, falleció el 10 de enero de 2015 sin que se le hubiera reconocido sus derechos sobre la retroactividad motivada por la demora de la administración en resolver su expediente.

Desde entonces, son los herederos los que están intentando que se haga efectivo ese derecho y sin embargo no reciben respuesta de la administración.

Requerimos informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 08/01/2016, y reiteramos la petición el 10/02/2016, el 26/02/2016 y el 14/03/2016. Finalmente, con fecha 29/01/2016 y entrada en esta institución el 30/03/2016, tenemos conocimiento del siguiente informe:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 23 de febrero de 2011, presentó una solicitud de reconocimiento de retroactividad de su Programa Individual de Atención. Con posterioridad, hemos tenido conocimiento de que se ha producido el fallecimiento de la persona interesada con fecha 10 de enero de 2015.

Lamento comunicarle que el expediente en estos momentos se encuentra parado por falta de la documentación referente a los herederos que ha sido requerida con fecha de 29 de enero de 2016. Esta documentación resulta imprescindible para poder continuar con la tramitación de la solicitud.

Así mismo, le informo que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está trabajando para cambiar el actual procedimiento de acceso al Sistema así como simplificar los trámites y procedimientos de evaluación con más medios humanos,

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 02/06/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

técnicos y económicos. En este sentido, los presupuestos de 2016 contemplan un incremento del 25,33% para financiar los costos del personal adscrito a los servicios municipales de atención a la dependencia para que las entidades locales puedan contratar al personal necesario. Por otra parte, la línea de Prestaciones Económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia contará con un incremento del 30,21% que permitirá llegar a más personas.

La Conselleria nos remitió también un informe similar, que llegó a esta institución también el 30 de marzo de 2016, aunque llevaba por fecha el 10 de marzo de 2016. En este caso se añadía que «a fecha de hoy la documentación requerida no se ha presentado en esta administración».

Trasladados dichos informes a la interesada para que realice las alegaciones que estime oportunas, nos comunica que el 10 de marzo de 2016 entregó todos los documentos solicitados por la Conselleria, siendo supervisados por la trabajadora social de atención a la dependencia de su municipio.

Es evidente, en éste y en otros muchos casos similares que esta institución está conociendo, que la actuación de la administración ha sido escrupulosa dado que claramente advierte en el modelo de instancia de solicitud del pago a herederos que **«la documentación entregada de forma incompleta no permite la tramitación del pago de la retroactividad reconocida a los herederos del titular de la prestación»**.

Sin embargo, estimamos que cabe una mayor diligencia en el seguimiento de cada caso por parte de la administración dado que la documentación que se ha de aportar puede no estar exenta de dificultades, tanto de obtención como de comprensión, para muchos ciudadanos.

La Conselleria exige, en la instancia citada, originales o fotocopias compulsadas de los siguientes documentos:

- Certificación del registro de últimas voluntades.
- Testamento, o en su defecto (cuando no hay testamento) Declaración de Herederos Intestados o Abintestato.
- Escritura de partición hereditaria, en la que conste la aceptación de la herencia.
- Liquidación del impuesto de sucesiones o la justificación de su exención.
- DNI de los herederos.
- Cumplimentación del ANEXO I “Declaración”, en el que los herederos designan a uno de ellos como representante de todos frente a la administración, que a su vez es titular de la cuenta bancaria donde ha de producirse el ingreso.

Este documento ha de ser firmado por todos los herederos que aceptan la herencia, de acuerdo con la escritura de partición hereditaria.

- Cumplimentación del ANEXO II “Modelo de Domiciliación Bancaria”, debidamente firmado por el heredero representante, que figura como tal en el documento al que hace referencia el punto anterior. El documento de terceros siempre ha de ser ORIGINAL.
- Cuando alguno de los herederos haya fallecido tendrá que presentarse, **ADICIONALMENTE**, una instancia a la que se acompaña la siguiente

documentación respecto del heredero fallecido: testamento o en su defecto, declaración de herederos intestados o abintestato, escritura de partición hereditaria, liquidación del impuesto de sucesiones o justificación de su exención, DNI de los herederos. Además, la declaración del Anexo I, habrá de ser conjunta de los herederos iniciales más los herederos del fallecido que han aceptado la herencia, designando a uno de todos ellos, como heredero que llevará a cabo las gestiones con la administración, y la cuenta donde ha de ingresarse el dinero.

En la queja que nos ocupa y en otras similares, resulta evidente, además de previsible y lógica, la voluntad de los herederos de proceder al cobro de aquellas prestaciones que, habiendo sido reconocidas al dependiente fallecido, éste no las había podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Por tanto, acreditada la voluntad de los herederos de percibir lo que se les ha reconocido, al haber presentado una documentación inicial, y habiendo asumido la administración cierta responsabilidad en la demora al reconocer la retroactividad, estimamos que la diligencia exigida a la administración debería conllevar que actuase de manera positiva reclamando o advirtiendo al ciudadano de que la documentación fue presentada de manera incompleta para proceder al pago de la retroactividad.

La habitual demora en el pago de este tipo de prestaciones ha conllevado desgraciadamente que los ciudadanos creen que no perciben las prestaciones reconocidas bien por falta de voluntad o por imposibilidad de pago de la administración, más que por que exista una deficiencia en la documentación presentada que impida la continuidad del expediente, en mayor medida cuando la administración no se dirige a ellos, pasados los años, indicándoles que el expediente está paralizado por causa imputable al ciudadano, el cual desconoce esa propia negligencia de la que no es advertido.

Cabría apuntar a cierta inacción por parte de los órganos encargados de la tramitación que sí pueden detectar la omisión o negligencia por parte del ciudadano y podrían impulsar el referido expediente con una simple comunicación en la que se le advierta de su deficiencia. Estimamos que la administración habría de ser más activa e impulsora del expediente cuando el heredero ya ha manifestado su voluntad de cobrar las prestaciones que se le debían a la persona fallecida pues presentó documentación en este sentido aunque lo hiciera de manera incompleta.

Pero además y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y de dotar de pleno contenido el derecho reconocido al dependiente en vida, estimamos que la administración debería empezar a valorar la posibilidad de hacer efectiva la totalidad de la retroactividad debida en la cuenta bancaria del dependiente fallecido al tener conocimiento de su defunción, evitando trámites y problemas tanto a la propia administración, que ha de supervisar y cotejar toda la documentación requerida, como a los herederos, que han de acreditar su condición y aportar un número considerable de documentos. Se trataría de hacer efectivo el derecho a las prestaciones debidas inmediatamente después del fallecimiento del dependiente dado que no se hizo en vida lo que ya supuso una clara vulneración de las obligaciones legales de la administración, de manera que esos ingresos figurasen en el patrimonio del dependiente

antes de la ejecución de su herencia, lo que ahorraría complejos y costosos trámites burocráticos y posibles conflictos entre herederos o entre éstos y la administración.

A la vista de estas argumentaciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos lo siguiente:

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que, en el caso concreto que nos ocupa, proceda a otorgar las prestaciones que correspondan a los herederos, sin más dilaciones y, si se requiriere de alguna documentación más, se reclame a los ciudadanos a la mayor brevedad posible. Estimamos oportuno que estas prestaciones debidas deberían hacerse efectivas en un único e inmediato pago.

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que adecúe nuevos protocolos de actuación administrativa que eviten situaciones como las que refleja esta queja, evitando que trascurren 5 años reclamado las prestaciones por retroactividad, primero la persona dependiente y luego a los herederos.

RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias, a fin de hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.

SUGERENCIA a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que, en los casos de fallecimiento de una persona dependiente que tenga reconocido el derecho a las prestaciones por retroactividad, se estudie la posibilidad de ingresar la totalidad de la deuda pendiente en su cuenta bancaria antes de la ejecución de la herencia. De esta manera se evitarían no sólo trámites y gastos a la administración y a los herederos, sino que además la administración, tras el fallecimiento, no derivaría en años la efectividad real de un derecho que debía haber sido efectivo en vida.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las recomendaciones y el recordatorio que le realizamos o, en su caso, que nos comunique las razones que considere para no aceptarlos.

Para su conocimiento le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 02/06/2016

Página: 4