



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Bienestar Social  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3  
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1408303  
=====

*Asunto: Atención a la dependencia*

Hble. Sra.:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de D. (...), sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado, se deduce que por parte de la Conselleria de Bienestar Social se resolvió reconocer el cobro retroactivo y fraccionado de las prestaciones reconocidas a su madre Dña. (...). Que en dicha Resolución (1 de junio de 2011) se establecía que el primer plazo de la retroactividad reconocida se haría efectivo a lo largo del mes de marzo de 2012 y el resto de anualidades en el mismo mes de marzo de los años 2013, 2014 y 2015.

En su informe de fecha 28 de julio de 2014, la Conselleria de Bienestar Social nos informa lo siguiente:

*“Que según consta en el expediente, mediante Resolución del Programa Individual de Atención de 8 de marzo de 2011 le fue reconocida a Dña. (...) una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales, al amparo de lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y su normativa de desarrollo.*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 07/10/2014	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

*Con posterioridad a este reconocimiento hemos tenido conocimiento de que se ha producido el fallecimiento de la interesada con fecha 7 de diciembre de 2011.*

*Lamentamos profundamente el fallecimiento de la persona interesada y que no se hubiese podido proceder al pago de la prestación antes de este luctuoso hecho ya que en este, como en el resto de procedimientos de su responsabilidad, la Conselleria de Bienestar Social tiene como objetivo cumplir la normativa vigente en cuanto a los plazos establecidos para la resolución de solicitudes, no sólo como deber de eficacia para el cumplimiento de los objetivos legales y políticos del Estado social, sino también para dar efectividad a los derechos y legítimos intereses individuales de los ciudadanos por lo que no puede achacarse en ningún caso esta demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación.*

*Según la normativa de aplicación, habiéndose reconocido la prestación con anterioridad a la muerte del solicitante el derecho a la percepción del importe adeudado resultante del pago retroactivo de la prestación y de la diferencia de grado de dependencia corresponde a sus legítimos causahabientes hereditarios, a través de la correspondiente resolución, previa solicitud y acreditación de su condición, **en este caso, estando el expediente completo, a la mayor brevedad posible se resolverá lo que en su caso proceda.***

*El pago de las prestaciones está condicionado a las disponibilidades presupuestarias de la Generalitat y por ello, esta Conselleria que es sensible a las reclamaciones de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos, más si cabe teniendo en cuenta el difícil escenario económico en el que nos encontramos, está realizando un gran esfuerzo de gestión y económico para ir reduciendo progresivamente las dilaciones en la resolución de los expedientes de su competencia priorizando siempre aquellas solicitudes de personas con mayor grado de dependencia y por lo tanto con mayores necesidades de atención.*

*En este sentido cabe reseñar que por primera vez la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el año 2014 reconoce a los créditos destinados al pago de las prestaciones para la atención de la dependencia la condición de créditos de reconocimiento preceptivo lo que facilitará, sin duda alguna, una tramitación más ágil de las prestaciones reconocidas por los órganos de esta Conselleria.”*

En escrito de alegaciones presentado por el promotor de la queja nos indica y documenta, que presentó toda la documentación requerida por la Conselleria de Bienestar Social para acreditar la condición de herederos el 24 de mayo de 2012. Este extremo es reconocido por la propia Conselleria de Bienestar Social cuando en su informe dice que el expediente está completo.

En el mismo informe, la Conselleria dice que resolverá a la mayor brevedad posible, **habiendo transcurrido dos años y cuatro meses desde la presentación de la documentación requerida a los legítimos herederos.**

**Por el mismo motivo, el interesado presentó queja ante esta Institución (201315961) que quedó cerrada el 10 de enero de 2014 al ACEPTAR la Conselleria de Bienestar Social la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges en el sentido de:**

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 07/10/2014	Página: 2

*“ que procediera, a la mayor brevedad posible, a resolver el expediente a que se refiere la presente resolución, reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha del fallecimiento, y se notifique a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejerzan lo que a su derecho convenga.”*

De todo lo informado se deduce que existe una **demora excesiva** en el cumplimiento de la Resolución administrativa firme en la que se reconoció el derecho al cobro de efectos retroactivos en el pago de las prestaciones de dependencia y que, en este caso, corresponde percibir a sus legítimos herederos.

El artículo 1 de la Ley de la Dependencia crea un **derecho subjetivo** para las personas en situación de dependencia en los términos establecidos en las leyes. Este derecho se compone de un nivel mínimo, igual para todos los españoles, financiado exclusivamente por la Administración General del Estado (artículos 1, 7.1º y 9 de la Ley).

Existe un segundo nivel fijado mediante acuerdos entre la Administración General del Estado y cada Comunidad Autónoma (artículos 8.2 y 10 de la Ley).

Por último existe un tercer nivel de financiación exclusivamente autonómica (artículo 7.3º de la Ley).

Hasta aquí la referencia a las prestaciones. La Ley apuesta por un amplio abanico de prestaciones técnicas, de preferencia sobre las prestaciones económicas. El Catálogo de Servicios del Sistema, recogido en el artículo 15, es el siguiente:

- *“Los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.*
- *Servicio de Teleasistencia.*
- *Servicio de Ayuda a domicilio:*
  - *Atención a las necesidades del hogar.*
  - *Cuidados personales.*
- *Servicio de Centro de Día y de Noche:*
  - *Centro de Día para mayores.*
  - *Centro de Día para menores de 65 años.*
  - *Centro de Día de atención especializada.*
  - *Centro de Noche.*
- *Servicio de Atención Residencial:*
  - *Residencia de personas mayores en situación de dependencia.*
  - *Centro de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad.”*

La Ley regula, escasamente, el procedimiento para obtener las ayudas y prestaciones (artículo 28), refiriéndose a la forma de iniciarlo, a la valoración, a la elaboración del Programa Individual de Atención como instrumento que definirá las prestaciones adecuadas a cada caso. El Consell aprobó el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia. Esquemáticamente, el procedimiento consiste en: solicitud indicando preferencia por la prestación o servicio a recibir, subsanación, en su caso, de la solicitud inicial, informe del entorno, valoración

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 07/10/2014	<b>Página:</b> 3

en domicilio, propuesta de resolución de grado y nivel, resolución del grado y nivel, informe social, elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) y resolución de PIA.

La Resolución en la que se determinen los servicios o prestaciones que correspondan a la persona beneficiaria, según su grado y nivel de dependencia, surtirá efectos desde la fecha de aprobación del correspondiente PIA, tal y como establece el artículo 10.3 del Decreto 18/2011, de 25 de febrero. La Resolución del Programa Individual de Atención deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de seis meses desde la fecha de registro de entrada de la solicitud de dependencia, según lo dispuesto en el artículo 11.4 del referido Decreto. Si transcurrido el plazo indicado no se hubiera resuelto en cuanto al servicio o prestación, el derecho se generará desde el día siguiente al del cumplimiento del plazo máximo de seis meses (art. 11.6).

La falta de cumplimiento de los plazos para resolver expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

El artículo 47 de la Ley 30/1992 establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 41, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el artículo 43.1 establece los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992.

El Estatut de Autonomía valenciano establece:

*“Sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración (art. 9.1). (...) Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de La Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (art. 9.2). (...) En todo caso, la actuación de La Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: (...) la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades (art. 10.3). (...) La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad(art. 13.1). (...) La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos (art. 13.2). (...) La Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente en favor de (...) personas afectadas por discapacidad (art. 16).”*

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 07/10/2014

Página: 4

La Resolución de los efectos retroactivos de la prestación de dependencia supone que por la Conselleria de Bienestar Social, se reconoce la existencia de un periodo de tiempo en el que la persona beneficiaria tenía derecho a la percepción de la prestación y que inicialmente no fue reconocido por la Administración.

El Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, en su Disposición adicional sexta establece que las cuantías en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas 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, podrán ser aplazadas y su abono periodificados en pagos anuales de igual cuantía en un plazo de 5 años desde la fecha de la resolución firme de reconocimiento expreso de la prestación....”

En el ámbito concreto de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, ha sido considerado como un “ derecho subjetivo perfecto” invocable ante los tribunales, dado el carácter público de las prestaciones del sistema, la universalidad en el acceso a las mismas, así como el derecho de los/as ciudadanos/as a iniciar las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa de este derecho. (Art. 1 y 4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre).

Atendiendo a la consideración de “ derecho subjetivo perfecto”, la asignación de las prestaciones necesarias para atender las necesidades de las personas valoradas en un Grado de dependencia en vigor, no pueden condicionarse (como se indica en su informe, por la Conselleria de Bienestar Social) a las disponibilidades presupuestarias, debiendo , la Generalitat, disponer la consignación presupuestaria suficiente para hacer posible la efectividad del derecho, en el plazo legalmente establecido.

Por último, debe tenerse en cuenta el impacto negativo que sobre la confianza del ciudadano en la administración se genera como consecuencia del reiterado incumplimiento de una obligación aceptada (como es el caso) en el procedimiento del estudio de una queja anterior.

Por tanto, **RECOMIENDO** a la Conselleria de Bienestar Social que de forma urgente, emita Resolución de reconocimiento del derecho de los herederos al cobro de los efectos retroactivos de la prestación reconocida a la persona beneficiaria, haciendo efectivo el pago de las anualidades pendientes de cobro, que deberían haber sido abonadas en el mes de marzo de los años 2012, 2013 y 2014.

Le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago 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:** 07/10/2014

**Página:** 6