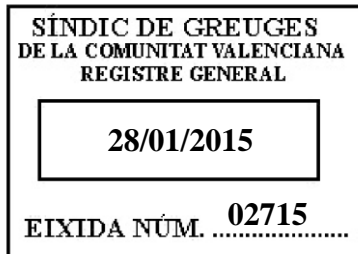




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====  
Ref. Queja nº 1408577  
=====

Asunto: Dependencia. Solicitud derechos retroactividad. Servicios residenciales.

Hble. Sra.:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada a instancia de D. (...), en representación **de su madre D<sup>a</sup> (...) con DNI (...)** sobre el asunto mencionado. De dicho escrito, de la documentación aportada por la persona interesada y de todo lo actuado, se deduce que la persona beneficiaria presentó el 15 de abril de 2009 solicitud de valoración de su situación de dependencia manifestando su preferencia por la prestación vinculada a los servicios residenciales, todo ello 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.

A la persona beneficiaria, en la actualidad de 87 años de edad, valorada como Gran Dependiente (Grado 3 nivel 1) e ingresada desde el 29 de abril de 2009 en la Residencia (...), mediante resolución PIA el 18 mayo de 2010 le fue reconocida una prestación vinculada al servicio residencial.

Con fecha 24 de junio de 2010 presentó recurso de Alzada solicitando el reconocimiento de efectos retroactivos de la prestación vinculada al servicio residencial. Con fecha 25 de junio de 2010 presentó solicitud de reconocimiento dichos efectos retroactivos, acreditando debidamente las cantidades reclamadas.

El 4 de Octubre de 2010 se recibió requerimiento de la Conselleria de Bienestar Social, concediéndole un plazo de 15 días, para presentar la ficha de terceros y un certificado bancario donde **D<sup>a</sup> (...)** apareciera como titular de la cuenta donde debía de hacerse la transferencia de la cantidad que resultare como consecuencia del reconocimiento de la retroactividad. El trámite fue debidamente cumplimentado el día 15 de octubre de 2010.

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> 28/01/2015	<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>		

El promotor de la queja ha dirigido durante este tiempo tres escritos de queja a la Conselleria solicitando información, sin recibir contestación a ninguno de ellos (20/12/2010; 27/04/2011; 5/10/2011).

El expediente de solicitud de efectos retroactivos de **D<sup>a</sup> (...)** aún no ha sido resuelto.

En el informe con fecha de entrada en esta Institución de 6 de octubre de 2014, la Conselleria de Bienestar Social nos indica lo siguiente:

Que según consta en el expediente, mediante resolución del Programa Individual de Atención de 18 de mayo de 2010 le fue reconocida a **D. (...)** una plaza pública de servicio de atención residencial, 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.

Habiendo solicitado la interesada los efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención, y tras haber aportado la documentación pertinente, a la mayor brevedad posible se resolverá lo que en su caso proceda.

El pago de las prestaciones está condicionada a las disponibilidades presupuestarias de la Generalitat y por ello, la 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, y por ello 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, 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.

Dado traslado de este informe al promotor de la queja, se reafirma en los motivos de la queja manifestando expresamente que, «(...) exclusivamente por el buen hacer de la Institución a la que me dirijo, y en atención a ella, esta parte suspende el inicio de la vía penal a que se refiere en su escrito de 10 de julio de 2014 hasta que la Conselleria de Bienestar Social ejecute o no, lo que resuelva ese Órgano en la resolución que dicte.»

Esta Institución el 29 de octubre de 2014 solicitó una ampliación de informe a la Conselleria de Bienestar Social que «se concrete los motivos por los que no se ha resuelto la solicitud de los efectos retroactivos de **Dña. (...)**, habida cuenta que han transcurrido 53 meses (4 años y 5 meses) desde la solicitud de reconocimiento de retroactividad presentada por la interesada.»

En el nuevo informe de ampliación con fecha de entrada en esta Institución de 15 de diciembre de 2014, la Conselleria de Bienestar Social nos indica:

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> 28/01/2015	<b>Página:</b> 2

Que según consta en el expediente, mediante Resolución del Programa Individual de atención de 18 de mayo de 2010 le fue reconocida a D<sup>a</sup> (...) una plaza pública de servicio de atención residencia, 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.

Habiendo solicitado la interesada los efectos retroactivos de su Programa Individual de Atención, y tras haber aportado la documentación pertinente, 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, la 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, y por ello 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, 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.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

### **1.- En relación a la falta de respuesta por parte de la Conselleria a los escritos presentados por el promotor de la queja.**

En tal sentido debe señalarse que el Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: «el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.»

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley: «el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.»

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 28/01/2015

Página: 3

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

## **2.- En relación a la solicitud de los derechos de retroactividad de la persona beneficiaria.**

En las últimas décadas, en el ámbito de los servicios sociales, se ha evolucionado hacia el reconocimiento de derechos subjetivos que permitan su exigencia, si fuera el caso, incluso ante los Tribunales de Justicia.

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 a las disponibilidades presupuestarias, debiendo existir consignación presupuestaria suficiente para hacer posible la efectividad del derecho, en el plazo legalmente establecido.

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 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.

En fecha de resolución del PIA (18 de mayo de 2010), era de aplicación el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre del Consell por el que se establece el procedimiento para

reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes (derogado el 02/03/2011 tras publicación del Decreto 18/2011, de 25 de febrero del Consell) y más concretamente, por la Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, que regula el Procedimiento de Aprobación del Programa Individual de Atención (derogada por la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social).

En el citado Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, quedó establecido que: «el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones o servicios se entenderá producido a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación; no obstante, si la persona beneficiaria no estuviera recibiendo ningún servicio de los previstos en el catálogo en el momento de la solicitud, la fecha de efectos será aquella en la que comience a prestarse el servicio.»

**En el caso que nos ocupa, el reconocimiento de los efectos retroactivos de la prestación a la persona beneficiaria deben contemplarse desde el 15 de abril de 2009 fecha de solicitud de reconocimiento de dependencia por parte de la persona beneficiaria.**

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.

De acuerdo con el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 103 de la Constitución, la Administración Pública Valenciana debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como sometimiento a la Constitución, al Estatut y al resto del ordenamiento jurídico; principios recogidos igualmente en la ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la vista de todo ello 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, se formula lo siguiente:

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> 28/01/2015	<b>Página:</b> 5

**RECORDATORIO** a la Conselleria de Bienestar Social de los deberes legales contenidos en los preceptos que han sido transcritos.

**RECOMENDACIÓN** a la Conselleria de Bienestar Social que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y en tal sentido, sin dilaciones indebidas, proceda a dar respuesta expresa a las reclamaciones presentas por el promotor de la queja.

**RECOMENDACIÓN** a la Conselleria de Bienestar Social para que en el caso concreto que nos ocupa, la persona dependiente de **87 años de edad** y valorada como **GRAN DEPENDIENTE, tras 57 meses (4 años y 9 meses) de tramitación** del expediente de **solicitud de reconocimiento de los efectos retroactivos** a los que pudiera tener derecho la persona dependiente, en el caso que nos ocupa desde el **16 de abril de 2009 al 18 de mayo de 2010**, habiendo incumplido ampliamente la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, proceda de manera urgente a emitir la resolución administrativa correspondiente.

**RECOMENDACIÓN** a la Conselleria de Bienestar Social, para que consigne las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dado su consideración de derecho subjetivo perfecto.

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: 28/01/2015

Página: 6