



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>15/01/2019</b>
EIXIDA NÚM. <b>01499</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1810099  
=====

**Asunto: Dependencia. Demora retroactividad PIA.**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 21/09/2018 a instancia de D. (...) sobre el asunto mencionado.

De dicho escrito y de la documentación aportada por la persona interesada, se deducía que el 22 de mayo de 2015 solicitó la valoración de situación de dependencia para su madre D<sup>a</sup>.(...) ((...)). El (...), se dictó resolución por la que se reconoce el servicio de atención residencial solicitado.

En esa misma fecha ((...)), se resuelve por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, iniciar el procedimiento para reconocer en favor de (...) los derechos económicos derivados de la atención que recibió desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta que se ha podido atender la demanda del servicio que constaba en su petición de atención.

El promotor de la queja indica que el 23/02/2018, presentó reclamación de pago de retroactividad, adjuntando facturas de la (...) correspondientes al periodo comprendido entre mayo de 2015 y febrero de 2018, sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna a su solicitud.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 24/09/2018, fue reiterado el 23/10/2018 y el 19/11/2018. En fecha 20/11/2018 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emite informe, con entrada en esta institución el 26/11/2018, indicando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha (...), se aprobó su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho al servicio de Atención Residencial.

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> 15/01/2019	<b>Página:</b> 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		

Asimismo, junto con esta resolución se notificó el INICIO DE OFICIO DEL PROCEDIMIENTO para reconocer en favor de (...) los derechos económicos derivados de la atención que recibió desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta que se pudo atender la demanda del servicio que constaba en su petición de atención y, a este efecto, se le requirió la documentación necesaria.

Con fecha (...), consta la entrada en el órgano competente para resolver de documentación relacionada con este procedimiento que ha sido trasladada al departamento correspondiente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

En fecha 28/11/2018 le dimos traslado de esta respuesta a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones.

En fecha 29/11/2018, se recibe escrito de alegaciones con el siguiente contenido:

Que a fecha actual, hoy 29 de noviembre de 2018, sigue sin tener respuesta expresa a su solicitud y así en el referido informe consta expresamente: "...Con fecha 23 de febrero de 2018, consta la entrada en el órgano competente para resolver de documentación relacionada con este procedimiento que ha sido trasladada al departamento correspondiente que procederá a resolver según el orden cronológico..." pues bien, se confirma que no hemos recibido noticia alguna al respecto es por lo que se ratifica en su escrito inicial de queja

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

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las Recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo:

Refiere la Conselleria, en su informe, que con fecha 23 de febrero de 2018 que, en fecha (...) inicio de oficio el procedimiento para reconocer los derechos económicos derivados de la atención que recibió la persona dependiente desde la fecha de efectos económicos de la solicitud hasta que se pudo atender la demanda del servicio que constaba en su petición de atención.

Consideramos, y así lo hechos saber en otras quejas similares, que el inicio de este nuevo procedimiento no se ajusta a lo dispuesto legalmente en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, que entró en vigor el 14/06/2017, hace apenas un año, y que obliga a reconocer, en las resoluciones del programa individual de atención de las personas dependientes, el derecho a la percepción de los efectos retroactivos que les correspondan. Literalmente, al hablar del contenido del PIA indica que «cuando el derecho al servicio se hubiera generado antes de la resolución se establecerá la compensación retroactiva del mismo en función de las circunstancias del caso», y al hablar de las prestaciones añade que se fijarán «con la indicación de las condiciones específicas de las mismas, así como sus posibles efectos retroactivos».

Es decir, era evidente la voluntad del legislador de que se recogiesen en una única resolución, la del PIA, o en todo caso de manera simultánea, las prestaciones que la persona dependiente hubiera de percibir por aplicación del principio de retroactividad.

La administración puede disponer, en el momento de aprobar la Resolución PIA, de toda la documentación necesaria para fijar los derechos económicos derivados de la retroactividad por demora, pues por los informes sociales recibidos puede conocer de los cuidados y atenciones recibidas por la persona dependiente previamente a la resolución del PIA, y recabar otros necesarios, pudiendo fijar la cantidad a percibir en un único pago, tras calcular las prestaciones y/o servicios que le hubieran correspondido en un procedimiento sin demora.

No obstante, en la documentación aportada por la promotora de la queja y en el propio informe de la Conselleria, consta como fecha de presentación de la documentación requerida para la resolución del expediente, la de (...).

Respecto a la obligación de la administración de resolver en plazo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece

#### **Artículo 21. Obligación de resolver.**

**1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.**

**2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.**

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

**3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:**

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) **En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.**

**4. Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.**

**En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.**

5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

6. **El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.**

**El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.**

Respecto al plazo para resolver debe indicarse que la suspensión o ampliación del mismo conlleva que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se hubiese emitido una Resolución de Acuerdo de cualquiera de las dos medidas, en la que se exponga una motivación clara de las circunstancias concurrentes, que debería haber sido notificada, en todo caso, a las personas interesadas (arts. 21, 22 y 23 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha informado de la concurrencia de causa alguna, de las legalmente reguladas, que pudiera justificar la demora en la resolución del expediente. Por todo ello cabría achacar la demora a la pasividad o inacción de los órganos encargados de la tramitación del expediente.

En su respuesta la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no hace referencia a una previsión de resolución, condicionándola, además, a que el expediente esté completo y se haya aportado la documentación requerida, en su caso. Esta respuesta no es aceptable, desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que, después de haber excedido largamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo. En los supuestos en que la persona afectada no ha aportado algún documento requerido, la Conselleria lo señala así para justificar el retraso producido, lo que no ocurre en este caso. Debemos entender, por tanto, que el expediente se encuentra completo y que el retraso no responde a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Atienda al cumplimiento del artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, y reconozca, en la misma resolución PIA o de manera simultánea, los derechos económicos derivados de la atención que recibió la persona dependiente desde la fecha de efectos económicos de la solicitud (tras seis meses) hasta la fecha de aprobación del PIA, y comunique la cantidad a percibir en un único pago y de manera inmediata.

- Prevea, en el transcurso del procedimiento de aprobación del PIA, la recopilación de los informes y documentación necesaria para, simultáneamente, poder resolver el programa individual de atención y concretar los derechos económicos derivados de la demora en resolver el expediente de dependencia.
- Resuelva de manera **URGENTE** la solicitud, de (...) de reconocimiento de derechos económicos derivados desde la atención que recibió desde la fecha de los efectos económicos de la solicitud de reconocimiento de dependencia hasta el día anterior a la fecha de resolución del PIA

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución.

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, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana