



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

=====  
Ref. queja núm. 1903892  
=====

**Asunto: Dependencia. Responsabilidad patrimonial de la administración.**

Hble. Sra. Consellera:

Con carácter previo, debemos indicarle que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

No obstante, como usted sabe, el Síndic de Greuges, de conformidad con la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, reconocidos en el título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía, cuando estos se ven vulnerados por una actuación de la Administración Pública Valenciana. La supervisión de la actividad de las administraciones públicas se mantiene, incluso, ante la declaración del estado de alarma pues resulta indispensable tanto para la protección del interés general como para la supervisión del funcionamiento básico de los servicios públicos.

Ante la necesidad de intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía, y conforme a lo que establece la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, en su título III, formulamos la siguiente resolución:

## 1. Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

El 12/11/2019 registramos un escrito presentado por (...), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

|  |                                      |                  |
|--|--------------------------------------|------------------|
| 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> 02/06/2020 | <b>Página:</b> 1 |
| C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54<br>www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es |                                      |                  |

Su madre, (...), solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el pasado 22/02/2018 a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. El 12/04/2019 la Conselleria aprobó la resolución del programa individual de atención (PIA), pero lamentablemente, el 15/04/2019 se produce el fallecimiento de (...) sin que dichas cantidades le hubiesen sido abonadas, en ese sentido, con fecha 05/08/2019 los herederos presentaron una solicitud para el reconocimiento de los efectos retroactivos del programa individual de atención, sin que a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, se hubiese resuelto.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en art. 18 de la Ley 11/1988, del Síndic de Greuges, el 20/11/2019 esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de quince días, le remitiera un informe sobre este asunto.

Al no recibir una respuesta en el plazo previsto, el Síndic requirió a la Conselleria que contestara a la solicitud de informe.

El 14/02/2020 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, fechado el 11/02/2020, con el siguiente contenido:

<Según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 5 de agosto de 2019, tuvo entrada en el órgano competente para resolver una solicitud de los herederos de la persona titular del expediente para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia, personándose de esta forma en el procedimiento de reconocimiento de los efectos retroactivos del Programa Individual de Atención aprobado a su causante.

Esta solicitud se va a proceder a su resolución según orden cronológico de presentación de solicitudes completas, al existir otras de igual carácter formuladas con anterioridad. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.>

En fecha 24/02/2020 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, pero no ha formulado ninguna alegación.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto completamente el expediente de dependencia objeto de esta queja, reconociendo y abonando los efectos retroactivos correspondientes. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del nuevo procedimiento de oficio iniciado con este fin.

## **2. Fundamentación legal**

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

## **2.1 Contenido del PIA**

Los apartados 2 y 3 del art. 16 del Decreto 62/2017, en vigor en el momento de aprobarse el PIA, regulan el contenido que ha de tener el PIA:

Artículo 16. Contenido del PIA

El PIA tendrá el siguiente contenido:

(...)

2. Servicio o servicios reconocidos, con la indicación de las condiciones específicas de la prestación de estos, así como de la aportación económica en aquellos supuestos establecidos en el artículo 25 del presente decreto. En su caso, 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.

3. Prestación o prestaciones, con la indicación de las condiciones específicas de las mismas, así como sus posibles efectos retroactivos.

En su respuesta, la Conselleria nos informa de que se ha resuelto el programa individual de atención de la persona dependiente. Sin embargo, con relación a los efectos retroactivos de la prestación o servicios reconocidos generados por la demora en la resolución del PIA, la Conselleria se limita a informar que la solicitud presentada por los herederos de la persona titular del expediente se resolverá según orden cronológico.

A lo largo de la tramitación de este expediente la administración debería haber recabado los datos y la documentación necesaria no solo para fijar el correspondiente PIA, sino también para fijar los efectos económicos de la preceptiva retroactividad, derivados de la atención que ha recibido la persona dependiente desde que se generaron los efectos económicos tras la solicitud del reconocimiento de la dependencia hasta la aprobación de la resolución del PIA.

Por lo tanto, resulta innecesario un nuevo procedimiento que solo contribuye a demorar la efectividad de los derechos de las personas dependientes. Pero, además, esta forma de proceder contraviene el citado artículo 16.3 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, al ignorar la obligación de recoger en la resolución del PIA los posibles efectos retroactivos.

## **3. Consideraciones a la Administración**

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos las siguientes consideraciones:

### **A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 02/06/2020

Página: 3

1. **ADVERTIMOS** que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente sobre el que trata la queja y se deben emitir dentro de los plazos legalmente establecidos.
2. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe 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.
3. **RECOMENDAMOS** que en todos los casos, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, reconozca en las resoluciones del programa individual de atención de las personas dependientes el derecho a la percepción de los efectos retroactivos que les correspondan, atendiendo a los cuidados y atenciones recibidas previamente a la resolución del PIA y fijando la cantidad a percibir en un único pago, tras calcular las prestaciones y/o servicios que les hubieran correspondido en un procedimiento sin demoras.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de 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 resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar 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; y de materializar la comunicación que ha de dirigir 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.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
7. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas.
8. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad, dada su consideración de derecho subjetivo perfecto.
9. **SUGERIMOS** que en este caso, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell y tras más de 26 meses de tramitación del expediente de dependencia, proceda a dictar de manera urgente la resolución que reconozca a los herederos de la persona dependiente los efectos económicos derivados de la retroactividad de los derechos reconocidos en el PIA.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

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

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana