



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

=====  
Ref. queja núm. 1703364  
=====

Asunto: **Dependencia. Demora en la Resolución Reconocimiento de Retroactividad.**

Hble. Sra. Consellera:

Acuso recibo de su escrito en relación con la queja de referencia, iniciada el 28/02/2017 a instancia de Dña. (...) sobre el asunto mencionado. De dicho escrito y de la documentación aportada por la persona interesada, se deducía que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a la vez que emitió resolución PIA con fecha 12 de agosto de 2016 por la que se le reconocía la prestación Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio, emitió resolución de *inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del servicio de ayuda a domicilio, en el caso de justificar el haber recibido cuidados en el ámbito familiar* (Expte. VA173912).

La promotora de la queja presentó el 17 de noviembre de 2017 la documentación requerida (declaración responsable) a 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, sin que hasta aquella fecha hubiera sido resuelto el expediente de reconocimiento de derechos previos, anteriormente citado.

El informe inicial, solicitado por el Síndic de Greuges el 09/03/2017, fue reiterado el 04/04/2017, 09/05/2017 y el 02/06/2017. En fecha 30/05/2017 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emite informe, con entrada en esta institución el 19/06/2017, indicando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

Que según consta en el expediente a nombre de (...), con fecha 17 de noviembre de 2016 presentó una solicitud de reconocimiento de la retroactividad de su Programa Individual de Atención pero a fecha de emisión de este informe, aún no se ha resuelto.

En este sentido, se comunica que, dicha resolución se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes.

Lamento esta espera y los inconvenientes que la misma hayan generado a la persona que formula la queja, que seguro son muchos.

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> 03/08/2017	<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		

En fecha 26/06/2017 le dimos traslado de esta respuesta a la persona interesada por si estimaba oportuno realizar alegaciones, no constándonos la resolución del expediente.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y de los informes remitidos 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 persona dependiente, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, a continuación le expongo.

La persona dependiente presentó solicitud de reconocimiento de retroactividad de su Programa Individual de Atención el 17 de noviembre de 2016, según la propia Conselleria, sin que la persona beneficiaria haya recibido comunicación alguna por parte de la citada Conselleria.

Es evidente que la actuación de la administración suele ser escrupulosa dado que claramente advierte en la resolución de inicio de procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio, en el caso de justificar el haber recibido cuidados en el ámbito familiar «que esta documentación resulta imprescindible para llegar a una adecuada resolución de este procedimiento».

En la queja que nos ocupa y en otras similares, resulta evidente, además de previsible y lógica, la voluntad de las personas dependientes de proceder al cobro de aquellas prestaciones que, dada la demora en resolver el S.A.D, les corresponde al haber recibido cuidados en el ámbito familiar.

En este caso, es la propia administración la que facilita a la ciudadana mediante la resolución de inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio de 12 agosto de 2016, el impreso de Declaración Responsable que fue presentado por la beneficiaria el 17 de noviembre de 2016, según la propia Conselleria.

La reciente Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, establece, entre otras cuestiones de interés al contenido de la presente queja, las siguientes:

Artículo 1. Objeto.

La presente ley tiene por objeto definir el concepto de procedimiento de emergencia ciudadana y establecer un conjunto de medidas de carácter urgente y extraordinario eficaces destinadas a:

-Atender las necesidades básicas de las personas, familias, colectivos susceptibles de especial protección como es el caso de las personas menores, las personas mayores y las que se encuentran en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

-(.....) Generar mecanismos eficaces que permitan agilizar la tramitación de los procedimientos de emergencia.

## Artículo 2. Definición del procedimiento de emergencia ciudadana.

1. Se definen como procedimientos de emergencia ciudadana aquellos destinados al desarrollo de una vida digna y que son gestionados por la administración de la Generalitat, sus organismos autónomos, entidades que la integran y por las administraciones locales cuando intervengan como entidades colaboradoras de la Generalitat.

2. Tendrán consideración de procedimientos de emergencia ciudadana los incluidos en el anexo de la presente ley, así como los que se pudieran establecer en un futuro por razones de interés general mediante ley.

## Artículo 3. Tramitación de urgencia del procedimiento

1.-Los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por razones de interés público establecidos en esta ley se tramitarán con carácter de urgencia. A tal efecto se entienden reducidos a la mitad los plazos máximos establecidos para resolver y notificar el correspondiente procedimiento, salvo para la presentación de solicitudes y recursos.

2.-En los procedimientos declarados de emergencia ciudadana de los establecidos en el anexo que reconozcan un derecho subjetivo para sus solicitantes, deberán entenderse estimadas las solicitudes una vez transcurrido el plazo máximo establecido en esta ley, sin perjuicio de la obligación de la administración de resolver expresamente.

## Anexo.

Punto 3. Ayudas económicas a la dependencia, respetando plazos y en los términos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

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 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas formulamos las siguientes **RECOMENDACIONES**:

**RECOMENDAMOS** que tras 11 meses de tramitación del expediente de reconocimiento de retroactividad del PIA, habiendo incumplido la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, **PROCEDA DE MANERA URGENTE** a emitir resolución de derechos económicos previos a la contratación del servicio de ayuda a domicilio.

**RECOMENDAMOS** que atendiendo a lo dispuesto en la Ley 9/2016 citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca el derecho a la percepción de los derechos económicos previos a la contratación del SAD, debiendo computarse los mismos desde el 18 junio de 2011 (seis meses tras la solicitud de reconocimiento de la dependencia) hasta el 12 de agosto de 2016 (fecha de resolución del PIA).

**RECOMENDAMOS** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, 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.

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

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 03/08/2017

Página: 3

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime 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, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana