



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>26/07/2019</b>
EIXIDA NÚM. <b>18988</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1900209  
=====

**Asunto: Tutelas. Fallecimiento. Deudas recurso residencial.**

Hble. Sra. Consellera:

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 21/01/2019 registramos un escrito presentado por Dña. (...), responsable de la residencia de tercera edad Casa de los Obreros San Vicente Ferrer, en Estivella (València), en el que solicitaba la intervención del Síndic de Greuges en relación a los siguientes hechos:

El 15/11/2016 D. (...), con DNI (...), ingresó en la citada residencia geriátrica de Estivella, a petición de la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su condición de tutelado de la Generalitat. Desde la Unidad de Tutelas de esta Conselleria se indicó a la residencia que solicitase una prestación económica vinculada al servicio residencial con carácter de urgencia, como así hizo la residencia.

El 01/09/2017, tras 9 meses y 17 días en la residencia, el tutelado falleció sin que la Generalitat, como tutora, hubiese abonado pago alguno por el recurso utilizado y sin que se hubiese tramitado prestación o ayuda con dicho fin.

Según la promotora de la queja, la Conselleria reconoce la deuda contraída con esta residencia que asciende a 13.297,66 euros, a razón de 1.390 euros mensuales. Sin embargo, a pesar de las continuas reclamaciones, la Conselleria no les abona dicha cantidad. Lamentan desde la residencia que les han ido dirigiendo de la Unidad de Tutelas al Servicio de Atención Social y Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Diversidad Funcional, y de ahí al Servicio de Envejecimiento Activo y

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> 26/07/2019	<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		

Promoción de la Autonomía, sin resolver el problema desde que falleció, hacía 17 meses en el momento de presentar esta queja.

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 30/01/2019 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, con fechas 01/03/2019, 26/03/2019 y 06/05/2019 formalmente y el 04/06/2019 a través de un correo electrónico, el Síndic le requirió que contestara a la solicitud de informe.

Finalmente, el 27/06/2019 registramos el informe recibido de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, fechado el 18/06/2019, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia a nombre de (...), con fecha 28 de diciembre de 2015, presentó una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y, con fecha 27 de julio de 2017, se emitió resolución por la que se reconocía al interesado un GRADO 1 de dependencia.

Previamente a este reconocimiento, con fecha 15 de noviembre de 2016, D. (...) — con capacidad de obrar restringida y tutelado por la Generalitat Valenciana por Sentencia Judicial de 19 de julio de 2016— ingresó en el Centro Residencial Casa de los Obreros San Vicente Ferrer.

Con fecha 10 de octubre de 2017, se emitió resolución de aprobación del Programa Individual de Atención por la que se reconocía al interesado —de acuerdo con las preferencias solicitadas por quien estaba legitimado para ello (Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana)— una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial con una cuantía mensual de 1.390 euros y fecha de efectos desde el día 15 de noviembre de 2016. No obstante, con posterioridad a este reconocimiento, tuvimos conocimiento de que se había producido el fallecimiento de D. (...) con fecha 2 de septiembre de 2017.

Con fecha 26 de febrero de 2018, D. (...) en su calidad de Trabajador Social del Centro Residencial Casa de los Obreros San Vicente Ferrer presentó un escrito reclamando el abono de las facturas correspondientes a la estancia de D. (...) en el período comprendido entre el 15 de noviembre de 2016 y el 1 de septiembre de 2017.

Con relación a la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial que le fue reconocida al interesado pero que no pudo percibir en vida, se informa que tras el fallecimiento de la persona titular del expediente, son sus herederos los acreedores de estos derechos, salvo que existiera un acuerdo de cesión de los derechos de cobro a favor de un tercero —concretamente, en este caso, a favor del Centro Residencial Casa de los Obreros San Vicente Ferrer—; circunstancia esta que no consta en el expediente.

En fecha 08/07/2019 dimos traslado de este informe a la persona promotora que afirmó no comprender los razonamientos realizados por la Conselleria, y estimaba que es a esta administración a la que le corresponde el abono de la deuda y que la asociación que

gestiona la residencia no debe dirigirse a los herederos de la persona dependiente, pues fue la Conselleria la que, como tutora, decidió el ingreso en el centro residencial.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el asunto que es objeto de esta queja.

## 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 Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones y sugerencias con las que concluimos, le expongo a continuación.

Esta institución abrió una queja de oficio (nº 1513496) en 2015 respecto a la atención y protección de las personas tuteladas por la Generalitat, pudiendo retomar algunas ideas que están relacionadas con este supuesto.

La labor de las unidades técnicas de tutelas se lleva a cabo en cada una de las direcciones territoriales, de forma estructurada, en tres ámbitos: a) jurídico; b) social o de atención personal; c) control y supervisión económica y patrimonial.

Esto comporta, para un correcto y eficaz ejercicio de los cargos tutelares, la intervención de personal cualificado: técnicos jurídicos, tanto para el proceso judicial como para la gestión patrimonial; técnicos sociales, para la atención y seguimiento de las tutelas; y personal administrativo, dado el gran volumen de gestión administrativa y económica que se genera, durante prácticamente toda la vida —o, al menos, un largo periodo— de las personas con capacidad limitada judicialmente.

Simplificando y de forma esquemática, las actuaciones que se llevan a cabo desde estas unidades administrativas (UTT), como desarrollo de los indicados ámbitos de actuación, son:

- 1) *En fase judicial*, que hace referencia a la representación procesal durante el procedimiento de incapacitación, así como a otras actuaciones que exigen la intervención judicial, como: internamientos no voluntarios, remoción del cargo de tutor, herencias, etc. Y, por otro lado, otros procesos judiciales en el ámbito civil (manutención y alimentos, defensa, ejecución de deudas, etc.).
- 2) *Ámbito social o personal*: actuaciones dirigidas, una vez asumido el cargo tutelar, a garantizar el recurso asistencial adecuado a las necesidades de la persona tutelada y sus circunstancias, para asegurar su atención integral e inclusión social: coordinación con los servicios sociales municipales, USM, CAP, gestión de traslados desde su domicilio o residencia, gestión de solicitudes de ayuda (PEI), prestaciones de la Seguridad Social (PNC), reconocimientos de dependencia, prestaciones y servicios, petición de informes médicos y

psicológicos y elaboración de informes de seguimiento de personas tuteladas y atención a familiares, entre otros.

- 3) *Esfera económica patrimonial*: actuaciones dirigidas al control y la ordenación del patrimonio de la persona tutelada que implican la gestión de sus activos (cuentas bancarias y otros productos financieros, propiedades inmobiliarias y derivados contractuales, gestión de prestaciones económicas, deudas, etc.), elaboración de inventarios de bienes (activos y deudas), rendición anual de cuentas de activos, etc.

Es importante destacar que todas y cada una de las actuaciones expuestas están directamente interrelacionadas y estrechamente vinculadas las unas con las otras, por lo que los profesionales se han de prestar, continuamente, el soporte técnico necesario para realizar y proseguir sus actuaciones.

En cuanto a la periodicidad de los seguimientos, se cumple la función tutelar, atendiendo las necesidades de las personas con capacidad limitada, prestando servicios de apoyo complementario a sus facultades, prestando atención social y ayuda para resolver la problemática personal y social diversa, que surge como cuestiones propias del desarrollo de cada persona tutelada; así como las obligaciones legales con las autoridades judiciales, una vez ordenadas las actuaciones, con vista a realizar el inventario de bienes, en el término establecido por los jueces y la rendición anual de cuentas, en que se expone también su situación personal.

Las informaciones recabadas de las personas responsables de los centros en los que son atendidas, de forma mayoritaria, las personas con capacidad de obrar modificada cuyo cargo tutelar es ejercido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos permiten hacer la valoración de que la actual dotación de las unidades técnicas de tutelas de las direcciones territoriales no permiten el correcto ejercicio de las obligaciones contraídas por la administración pública al asumir el referido cargo tutelar.

Si bien se recaban informes de evolución semestral de las personas sobre las que se ejerce cargo tutelar, resulta inviable el contacto personal y el conocimiento directo de sus necesidades. El conocimiento de las circunstancias de la persona sobre la que se ejerce la institución de protección se realiza, por norma general, a través de la mediación de otros profesionales (centros, equipos municipales de servicios sociales, etc.), siendo prácticamente nula, la relación directa entre el tutor y la persona con capacidad modificada.

Si el control y seguimiento, por parte de las unidades técnicas de tutelas, de la evolución de la situación sociosanitaria de la persona con capacidad modificada resultan deficitarios, no lo son menos la gestión y control patrimonial. Los datos aportados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reflejaban claramente, el incumplimiento de la obligación de rendición anual de cuentas, ante el juzgado competente, en las direcciones territoriales de Alicante y València, no siendo así en la Dirección Territorial de Castellón.

Durante la elaboración del informe que realizó esta institución se tuvo conocimiento de las dificultades por las que pasan algunos centros para percibir las cantidades económicas que deben ser transferidas desde las cuentas de las personas tuteladas en

concepto de gastos personales (ropa, algunos artículos de higiene personal, ocio, actividades, tabaco, etc.).

Igualmente, se tuvo conocimiento de las demoras en los pagos del coste de la plaza, bien por PVS o por PEI.

Estas conclusiones las ratificamos en el caso que nos ocupa, pues es evidente la falta de cumplimiento de la Conselleria en sus obligaciones como tutora, ya que no nos consta acción alguna relativa a la rendición anual de cuentas ni que se atendiesen las deudas que el tutelado contraía mensualmente con la residencia donde vivía. Por tanto, nos encontramos ante una evidente dejación de las funciones que, como tutora, corresponden a la Conselleria.

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

En el caso que nos ocupa, quedan acreditados los siguientes hechos:

1. La persona dependiente solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 28/12/2015.
2. La persona dependiente es tutelada por la Generalitat Valenciana por Sentencia Judicial de 19/07/2016, restringiéndose su capacidad de obrar.
3. Dicha persona ingresa el 15/11/2016 en el centro Residencial Casa de los Obreros San Vicente Ferrer de Estivella a petición de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como tutora que es.
4. La Conselleria aprueba el 27/07/2017 una resolución en la que fija un grado 1 de dependencia a esta persona.
5. El 02/09/2017 fallece la persona dependiente.
6. El 10/10/2017, un mes después del fallecimiento y desconociendo esta circunstancia a pesar de ser su tutora, se emitió resolución en la que se aprobaba el Programa Individual de Atención que reconocía al interesado, atendiendo las preferencias solicitadas por su tutor —la Dirección Territorial de esta Conselleria en Valencia—, una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial con una cuantía mensual de 1.390 euros y fecha de efectos desde el día de su ingreso en la residencia, el 15/11/2016. La cantidad aprobada coincide exactamente con el precio fijado por la residencia para sufragar la estancia.
7. Desde febrero de 2018 los responsables del centro residencial intentan que la Conselleria abone la deuda contraída y reiteradamente la administración les indica que los herederos de la persona dependiente fallecida son estimados como los acreedores del derecho a percibir las prestaciones que no se pudieron hacer efectivas en vida de la persona dependiente, salvo que hubiese un acuerdo de cesión de derechos a favor del centro residencial, circunstancia que no consta en el expediente.

Como nos indica la persona interesada desde el centro residencial, este comportamiento de la administración genera una absoluta desconfianza y recelo ante las peticiones de la administración de atender a sus tutelados. Si es la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la que elige el tipo de recurso idóneo para su tutelado, la que elige en qué centro ha de residir, la que formula la preferencia de recurso en el expediente de dependencia... en definitiva, la que actúa en nombre y representación del tutelado, habrá de ser esta Conselleria la que ha de administrar los bienes, pagar deudas e informar sobre sus cuentas.

Además, dado que en este caso la resolución PIA fue aprobada con posterioridad al fallecimiento de la persona dependiente, la Conselleria debería haber abonado todos los gastos a la residencia mensualmente desde su ingreso, como cualquier otro usuario. Y tras su fallecimiento la empresa no habría soportado perjuicio alguno. Que la administración no pague el recurso durante más de 9 meses evidencia un abuso de autoridad, pues la residencia, sin duda, hubo de aceptar el ingreso de la persona dependiente tutelada por la Conselleria y soportar un trato de gracia, no cobrando la estancia durante meses, que no se daría en otros casos particulares.

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 lo siguiente:

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

- 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. SUGERIMOS** que atienda a las obligaciones inherentes a su condición de tutora y que valore la articulación de mecanismos más ágiles con los que atender las situaciones de dependencia de los tutelados, sin abocar a graves perjuicios a las entidades o empresas que, por su directo encargo, les atienden.
- 4. SUGERIMOS** que incluya a los tutelados como uno de los supuestos a tramitar con carácter de urgencia en los procedimientos de reconocimiento de dependencia y que la Conselleria asuma los gastos ocasionados en la atención al tutelado desde que asumió el ejercicio de la tutela hasta que esta cesa o hasta su fallecimiento, como es el presente caso.

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 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 (e. f.)

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

**Código de validación:** \*\*\*\*\*

**Fecha de registro:** 26/07/2019

**Página:** 7