

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2103551</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Atención a la Dependencia. Retroactividad. Herederos. Demora.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Relato de la tramitación de la queja

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó escrito de en el que manifestaba que el 12/01/2021 presentó solicitud de pago de atrasos económicos pendientes en favor de herederos, derivada del expediente de dependencia de su hermana, fallecida el 23 de febrero de 2020. Transcurridos más de 10 meses el expediente seguía sin resolverse.

Refería el promotor que, ante la falta de respuesta de la Administración, el 31 de mayo de 2021 presentó un escrito, vía e-mail, dirigido a la Dirección General de Dependencia solicitando información del estado de la solicitud. Como respuesta, telefónicamente se le informó que en noviembre de 2020 se había archivado el expediente de atrasos porque no se había solicitado el pago a herederos. Debemos dejar constancia que dichos atrasos estaban referidos desde el año 2018.

El promotor de la queja, tras dicha información y siguiendo las indicaciones de la propia Dirección General, en junio de 2021 presentó escrito dirigido al Servei de Procediments Jurídics Especials solicitando nuevamente el pago de los atrasos pendientes.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas podría afectar a los derechos reconocidos a la persona dependiente en la citada Ley 39/2006, y a los de sus herederos por lo que, dado que la queja reunía los requisitos previstos en la Ley 2/2021, del 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, con fecha 10/11/2021, se dictó Resolución de Inicio de Investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con la misma fecha notificamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31, le solicitamos que nos remitiera un informe sobre los hechos que motivaron la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos invocados, informando especialmente sobre si la documentación presentada por el heredero de la persona dependiente estaba completa y la fecha prevista para resolver el citado expediente.

Con fecha 22/12/2021 registramos de entrada el informe de la Conselleria, con el siguiente contenido:

Según consta en el expediente de dependencia de la persona beneficiaria, con fecha 12 de enero de 2021, D. (...) presentó una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas, personándose de esta forma en el procedimiento de reconocimiento de los efectos retroactivos del Programa Individual de Atención de Servicio de Atención Residencial aprobado a la persona titular del expediente en resolución de 18 de octubre de 2018.

Esta solicitud se encuentra en el departamento competente, 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 los interesados por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

El 22/12/2021, dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, quien no ha realizado alegaciones.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja. Por otro lado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe, no concreta una fecha de previsión de resolución del expediente.

## 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 ruego que considere los argumentos que, como fundamento de las recomendaciones con las que concluimos, le expongo a continuación.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia. De ahí que el tiempo que la Administración ha de emplear para determinar las medidas necesarias en orden a atender las necesidades de dichas personas ha de ser el indispensable y necesario.

## 3 Consideraciones a la Administración

Han transcurrido 12 meses que el promotor de la queja presento, *solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas*.

En el informe remitido, la administración se limita a señalar que *procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos*, en clara alusión al mandato del artículo 71.2 de la Ley 39/2015. Esta institución ya ha manifestado en innumerables ocasiones a esa Conselleria que este artículo no puede servir de base para justificar una situación de demoras continuadas en la tramitación de los expedientes que repercute en los derechos de la ciudadanía.

Nos permitimos recordarle a esa administración que el mismo texto legal, además de regular la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas en la tramitación de los expedientes (recogida en la fundamentación jurídica), en su artículo 21.5 establece expresamente que:

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.

En la queja que nos ocupa y en otras similares resulta evidente, además de previsible y lógica, la voluntad de los herederos de proceder al cobro de aquellas prestaciones que, habiendo sido reconocidas a la persona dependiente fallecida, ésta no las había podido percibir en vida por la demora de la propia administración en la tramitación de su expediente de dependencia.

Pero además, y con la intención de lograr una mayor eficiencia en la tramitación de los expedientes y de dotar de pleno contenido el derecho reconocido al dependiente en vida, estimamos que la Administración debería empezar a valorar, y así lo hemos dicho ya en multitud de expedientes de queja, la posibilidad de hacer efectiva la totalidad de la retroactividad debida en la cuenta bancaria del dependiente fallecido al tener conocimiento de su defunción, evitando trámites y problemas tanto a la propia Administración, que ha de supervisar y cotejar toda la documentación requerida, como a los herederos, que han de acreditar su condición y aportar un número considerable de documentos. De hecho, en el mes de septiembre de 2021, como se ha visto, la administración no conoce si tiene que requerir o no documentación para completar el expediente de pago pendiente a herederos.

Se trataría de hacer efectivo el derecho a las prestaciones debidas inmediatamente después del fallecimiento del dependiente, con carácter de urgencia, dado que no se hizo en vida lo que ya supuso una clara vulneración de las obligaciones legales de la Administración, de manera que esos ingresos figurasen en el patrimonio del dependiente antes de la ejecución de su herencia, lo que ahorraría complejos y costosos trámites burocráticos y posibles conflictos entre herederos o entre éstos y la Administración.

La actual demora en resolver este procedimiento denota una tremenda desconsideración de la administración hacia el entorno del dependiente, que ha visto morir a su familiar sin que la administración haya sido capaz de dar una respuesta institucional a la solicitud de ayudas que, no lo olvidemos, debió tramitarse, con arreglo a la 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, por el procedimiento de urgencia.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

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

1. **ADVERTIMOS** a dicha administración que los informes remitidos deben contener, expresamente, datos actualizados del expediente solicitado.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y de adoptar cuantas medidas fueran necesarias para eliminar toda anomalía en la tramitación de los expedientes.
3. **RECOMENDAMOS** que adopten las medidas que sean necesarias para evitar retrasos en abonar a los herederos de los dependientes las cantidades económicas que ya habían sido reconocidas a estos y que no llegaron a percibir por causas imputables únicamente a la administración.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a resolver la solicitud de pago a herederos de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia, presentada hace 12 meses por el promotor de la queja derivada del expediente de dependencia de su hermana fallecida.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana