

"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>2302780</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Dependencia. Demora tramitación. Retroactividad herederos.
<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, la persona promotora de la queja presentó un escrito, que fue registrado el 21/09/2023, al que se le asignó el número arriba indicado.

En su escrito manifestaba que en fecha 30/06/2022 se aprobó el PIA de su madre, en el que se le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. No obstante, su madre falleció sin percibir prestación alguna y en ese sentido, la persona promotora de la queja, en calidad de heredera, presentó el 09/12/2022 una instancia sobre el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestación de dependencia a las personas herederas de personas dependientes fallecidas, y no había obtenido respuesta.

La presente queja es continuación de la nº 2300884, que se cerró el 29/05/2023, sin que se hubiese resuelto la instancia sobre el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestación de dependencia a las personas herederas de personas dependientes fallecidas.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Administración autonómica competente podría afectar a los derechos reconocidos a las personas dependientes y a los de sus familiares o herederos, así como a obtener una resolución dentro del plazo máximo establecido, lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Admitida a trámite la nueva queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su escrito, el 26/09/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos:

1. Si disponía de toda la documentación para poder resolver la instancia, que fue presentada el 09/12/2022.
2. En caso de que faltase documentación, si había solicitado la misma a la persona interesada.
3. Fecha en la que se procedería a resolver la instancia que fue presentada el 09/12/2022.
4. Estado actual de la instancia.
5. Cualquier otra información de interés para una mejor resolución de la queja.

En fecha 31/10/2023, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Que tal y como se indicó en el marco de la queja 2300884 en relación con el expediente de dependencia a nombre de D.<sup>a</sup> (...), con fecha 9 de diciembre de 2022 D. (...) presentó una solicitud para el pago de derechos pendientes en materia de prestaciones de dependencia a los herederos de personas dependientes fallecidas pero, a fecha de elaboración de este informe, aún no se ha emitido la resolución que debe poner fin al procedimiento.

Esta solicitud se encuentra en el órgano competente que procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos. En este sentido se informa que, con fecha 21 de septiembre de 2023, se ha notificado el siguiente requerimiento de documentación preceptiva y necesaria para continuar con la tramitación de su solicitud:

- Cumplimentación del ANEXO I "Declaración de los Herederos", en el que los herederos designan a uno de ellos como representante de todos ante la administración, que a su vez es titular de la cuenta bancaria donde ha de producirse el ingreso. Este documento ha de ser firmado por todos los herederos. El documento ha de ser ORIGINAL.

OBSERVACIONES: Vista la documentación aportada el 09/12/22, la Declaración de Herederos Anexo I debe de cumplimentarse en su totalidad, en la presentada falta rellenar el apartado cuenta bancaria del heredero representante ante la administración, dato que debe ser igual al que figura en el modelo de domiciliación bancaria presentado, y terminado en \*\*\*\*1462.

Con respecto a la fecha en que se resolverá esta solicitud se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación como la necesidad de efectuar uno o varios requerimientos sucesivos de documentación y el tiempo que transcurre hasta que los interesados la aportan completa y en forma.

En fecha 31/10/2023 dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, cosa que realizó mediante un escrito de fecha 02/11/2023, en el sentido de comunicarnos que ya presentó la documentación que le solicitaron.

En fecha 21/11/2023, emitimos un requerimiento de mejora, solicitando a la persona interesada que nos remitiese una copia de la documentación presentada, junto con el número de registro de entrada en la Administración.

El 22/11/2023 tuvo entrada un escrito de la persona promotora de la queja en el que nos comunicaba que la documentación que le fue solicitada por la Administración autonómica el 21/09/2023 fue presentada el 06/10/2023 en el edificio PROP de Castellón con el número de registro PRMAY/2023/4481. No obstante, nos comunicó que volvió a presentar la misma el 21/11/2023 con número de registro de entrada PRMAY/2023/5246.

En el momento de emitir esta resolución no tenemos constancia de que la instancia sobre el pago de derechos económicos pendientes en materia de prestación de dependencia a las personas herederas de personas dependientes fallecidas haya sido resuelta.

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 autonómica competente lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos los argumentos que son fundamento de las consideraciones con las que concluiremos.

## 2 Fundamentación legal

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.

El artículo 20 de la Ley 39/2015 regula la responsabilidad en la tramitación, estableciendo que:

Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

### 3 Consideraciones a la Administración

De todo lo actuado se concluye que hace más de 11 meses que la persona interesada, como heredera, se personó en el procedimiento para reclamar los derechos económicos que le correspondían, dado que su madre falleció sin que se le hubiese llegado a abonar la prestación económica que se le reconoció por la Resolución de fecha 30/06/2022.

La Conselleria ha incumplido así el plazo de 3 meses establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa (como en este caso), éste será de tres meses.

Por otro lado, el informe de la Conselleria, a pesar de haber sido preguntada expresamente por ello, no prevé la fecha en que puede resolverse de forma definitiva el expediente, manifestando que se procederá a resolver según orden cronológico de expedientes completos.

Por ello, debemos recordar a la Administración autonómica que, en el marco del derecho a una buena administración, la ciudadanía tiene derecho a que sus asuntos sean tratados en un plazo razonable (artículo 41 Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) y que, en ningún caso, el mandato del artículo 71 de la Ley 39/2015 (en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza) exonera del deber legar de resolver en plazo.

### 4 Resolución

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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de dictar y notificar la resolución expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento y, en su defecto, como en este caso, en el plazo máximo de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el Registro Electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
2. **RECOMENDAMOS** la adopción de medidas que resulten necesarias para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de las solicitudes.
3. **SUGERIMOS** que, con carácter urgente, resuelva sobre los derechos económicos que correspondan a la persona promotora de la queja —como heredera de la persona dependiente—, cuya solicitud para el pago de derechos pendientes fue presentada el 09/12/2022.

4. **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.

**ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana