

"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>Queixa</b>   | <b>2300403</b>  |
| <b>Matèria</b>  | Indústria, agricultura, comerç i turisme                                    |
| <b>Assumpte</b> | Sol·licitud de finançament a l'Institut Valencià de Finances. Desestimació. |
| <b>Actuació</b> | Resolució de tancament  |

## RESOLUCIÓ DE TANCAMENT

El 02/02/2023, la persona manifesta que l'Institut Valencià de Finances li va denegar una sol·licitud de finançament exigint documents que no li era possible aportar.

El 10/02/2023, en resposta a la millora requerida des del Síndic, exposa que la denegació ha sigut motivada per no haver aportat el document "RLC" (justificant de pagament de les cotitzacions del Règim de Treballadors Autònoms de la Seguretat Social). Li van indicar que (literalment): "*Si lo desea, puede volver a tramitar una nueva solicitud de financiación que atenderemos lo antes posible*". Després, va rebre una telefonada en què se li explicava que encara que demanaven el document esmentat, es podia substituir per les bases de cotització, però, en qualsevol cas, s'havia d'iniciar una nova sol·licitud, perquè ja s'havia demanat una vegada l'esmena. A més, la resposta de l'Institut no està en valencià.

El 21/02/2023, la queixa s'admet a tràmit i es requereix informe a l'Institut sobre els punts que consten més avant. Acte rebut per l'Institut el 22/02/2023. No consta resposta en el termini d'un mes, ni sol·licitud justificada per a l'ampliació excepcional del termini per a fer-ho.

El 04/04/2023 es dicta Resolució per el Síndic amb les consideracions següents (veure text complet en: <http://www.elsindic.com/Resoluciones/expedientes/2023/202300403/11955523.pdf>):

PRIMER: RECOMANAR a l'Institut Valencià de Finances que justifique davant el Síndic que ha emés instrucció expressa als departaments responsables per a aconseguir els objectius següents:

- Publicar en les bases de les seues convocatòries i incloure en els requeriments d'esmena els documents que poden ser aportats per les persones per a aprovar o (si escau) millorar les seues sol·licituds sense necessitat d'iniciar nous procediments.
- Incloure en els actes de desestimació d'ajudes informació relativa a la manera de reclamar contra aquells (termini i manera de fer-ho).
- Donar informació i resposta a les persones en la llengua que van triar.

SEGON: RECORDAR a l'Institut Valencià de Finances el seu deure de col·laboració amb el Síndic. (...)

Acte rebut el 06/04/2023. No consta resposta en el termini d'un mes.

El 28/04/2023 rebem, fora de termini, l'informe requerit inicialment. L'Institut exposa, en resum (en subratllat, les qüestions plantejades des de el Síndic):

PRIMER. Té previst publicar en les bases de la convocatòria o (si escau) incloure en els requeriments d'esmena els documents que poden ser aportats per les persones per a aprovar o (si escau) millorar les seues sol·licituds sense necessitat d'iniciar un nou procediment?

(...) els documents que poden ser aportats per a aprovar o millorar les sol·licituds, es fa constar que la Convocatòria (...) estableixen el següent:

“12. En el cas de presentar-se sol·licituds que no s'hagen emplenat aportant tota la informació que es requereix i/o no hagueren acompanyat tota la documentació establida en la convocatòria, l'IVF requerirà a l'interessat perquè, en el termini de cinc dies hàbils des de la notificació, esmene la falta o acompanye els documents preceptius, amb indicació que, si així no ho fera, se li tindrà per desistit en la seua petició. (...)

14. Sense perjudici del que s'estableix en aquest article, l'IVF podrà, amb posterioritat a la sol·licitud, requerir a la sol·licitant qualsevols dades, documents i informes que resulten necessaris per a la resolució de l'expedient. L'IVF requerirà a l'interessat perquè, en el termini de cinc dies hàbils des de la notificació, aporte els documents preceptius, amb indicació que, si així no ho fera, se li tindrà per desistit en la seua petició.”

SEGON. Té previst incloure en els actes de desestimació d'ajudes informació relativa a la manera de reclamar contra aquelles (termini i manera de fer-ho)?

(...) en aquells casos en els quals el motiu de la denegació és no haver aportat tota la informació requerida que figura en l'esmentat apartat Huité de la Convocatòria, s'inclou literalment el següent en la carta de denegació de la sol·licitud: “En cas de no estar d'acord amb l'indicat en aquest escrit, disposa d'un termini de 5 dies hàbils comptats des de l'enviament de la present comunicació per a presentar les al·legacions que considere a través de la nostra seu electrònica (sede.ivf.es) accedint a la seua Àrea de Client amb el mateix certificat digital amb el qual va tramitar la sol·licitud.”

TRES. Per quin motiu no es va donar resposta a la persona en la llengua que va triar? Té previst establir algun sistema per a assegurar que es respecte aquesta voluntat?

L'Institut Valencià de Finances presenta les seues excuses per no utilitzar, en aquest cas, el valencià per a respondre al senyor (...) i es compromet a implementar millores per tal de garantir que la comunicació amb les persones que es dirigeixen a l'entitat en la nostra llengua, obtinguen resposta en valencià.

El 28/04/2023 la persona al·lega: “Es graciós en este cas que el Síndic simplement accepte les explicacions de l'IVF en quant a la "Documentació necessària per a la presentació de les sol·licituds? quan el motiu principal de la queixa és que els documents sol·licitats a un autònom simplement NO poden exigir-se-li, ja que no estan disponibles, en concret els informes RLC sol·licitats a aquesta part múltiples vegades”.

A la vista de l'exposat, concloem que l'actuació de l'Institut Valencià de Finances no ha resultat respectuosa:

- D'una banda, amb el dret de la persona a una bona administració en relació amb el dret a ser informada de forma prèvia dels requisits necessaris per a la presentació de les seues sol·licituds i de les alternatives per a la seua millora, dels mitjans per a reclamar contra les decisions de l'entitat en cas de no estar d'acord amb aquestes i amb el dret a rebre informació i resposta amb la llengua triada en el procediment.

Així, l'informe de l'Institut al nostre requeriment d'informe inicial, emés per el mateix quan ja havia rebut la nostra Resolució de Consideracions recomanant-li determinades actuacions, no dona resposta a les qüestions plantejades. En resum, es limita a reproduir el text de la convocatòria, però:

En primer lloc, la seua actuació no ha resultat coherent, perquè informa a la persona -via telefònica- d'alternatives vàlides per a tramitar la sol·licitud que no constaven ni a la convocatòria (lloc més adequat per la seua publicitat i transparència) ni al requeriment de esmena. D'haver-ho fet, la persona hauria tingut l'oportunitat de presentar des del principi el document alternatiu vàlid, o -al seu cas- com a resposta al requeriment de esmena, sense necessitat d'iniciar un nou procediment.

Estimem que la persona autora de la queixa podrà optar també per presentar la documentació reclamada o **exercir el seu dret a autoritzar expressament a l'Institut a que la obtinga de manera directa si consta en (o ha segut elaborada per) qualsevol altra Administració** (article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques). Si fa valdre aquesta possibilitat i la resposta de l'Institut estima que vulnera l'esmentat dret, podrà presentar queixa al Síndic.

En segon lloc, obrir un termini de cinc dies per a al·legacions front a la *carta de denegació* de la sol·licitud, estimem no dona satisfacció al sotmetiment de l'Institut a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment

administratiu comú de les administracions públiques. L'Institut està exercint a aquest cas, potestats d'administració de fons públics destinats a terceres persones.

En tercer lloc, l'Institut admet que ha seguit una errada no donar resposta a la persona en valencià (llengua triada per aquesta) i que prendrà mesures per a evitar aquesta situació. Cal admetre aquesta declaració de rectificació.

- D'altra banda, l'actuació de l'Institut Valencià de Finances no ha resultat respectuosa amb el deure de col·laboració amb el Síndic. No dona resposta dins de termini al nostre requeriment d'informació inicial i no dona resposta ninguna a la nostra Resolució de Consideracions. Així (Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; article 39.1: Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:

- a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
- b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.

Arribats a aquest punt es fa evident que des de l'Institut Valencià de Finances no s'han realitzat les actuacions necessàries per a atendre les recomanacions del Síndic contingudes en la Resolució de consideracions de 04/04/2023. Aquest comportament ha impedit assolir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa.

La Llei 2/2021, de 26 de març, que regula les facultats específiques de la institució del Síndic de Greuges, ens permet, en l'article 41.d), fer públics els suggeriments i les recomanacions emesos i el seu incompliment quan una administració pública —haja acceptat la nostra resolució o no— no duga a terme les actuacions necessàries per a atendre'ls, tal como ocorre en el cas present. En conseqüència, aquesta Resolució de tancament, juntament amb la Resolució de consideracions, es publicarà en [elsindic.com/actuacions](https://elsindic.com/actuacions).

D'aquesta manera, tota la ciutadania, inclosos els membres del parlament valencià, podrà conèixer la desatenció de les actuacions proposades pel Síndic en aquest procediment.

## Resolució

Davant del que s'ha exposat i conformement a la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (article 33) es resol:

PRIMER. Posar fi al procediment de queixa 2300430 declarant la vulneració dels drets de la persona per part de l'Institut Valencià de Finances.

SEGON. Declarar, en la present queixa, la falta de col·laboració de l'Institut Valencià de Finances amb el Síndic de Greuges.

TERCER. Comunicar-ho a l'Institut perquè ho lliure a l'òrgan investigat i al seu superior jeràrquic. Notificar-ho a la persona interessada. Publicar-ho en la web del Síndic (article 41. de la Llei 2/2021).

D'acord amb la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges (article 33.4) contra les resolucions adoptades per a posar fi als procediments de queixa no es pot interposar cap recurs.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana