

"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

Queja	2302872
Materia	Servicios sociales
Asunto	Renta Valenciana de Inclusión. Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja y antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el 29/09/2023 el promotor de la queja nos presentó un escrito en el que manifestaba su queja por la falta de resolución expresa de la solicitud de renta valenciana de inclusión (RVI), que había presentado el 06/02/2023, en el Ayuntamiento de Alicante.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de las administraciones con competencias en la tramitación de la prestación solicitada (Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una renta mínima en los términos previstos en la ley, así como al derecho a obtener una resolución expresa en el plazo máximo establecido para ello. 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 03/10/2023, emitimos la Resolución de inicio de investigación.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, con la misma fecha notificamos a las administraciones de referencia la admisión a trámite y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de la ley reguladora de esta institución, les solicitamos que nos remitieran 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:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

1. Estado del expediente.
2. Si ha remitido a Conselleria el informe-propuesta. En caso afirmativo, indicar fecha de remisión y sentido del informe.
3. En caso contrario, justificar las causas dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA

1. Estado de la solicitud y causas que han impedido su resolución.
2. Previsión temporal en que se notificará al interesado la resolución sobre la concesión de la prestación.

Por error, la Resolución de inicio fue notificada únicamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda; administración que el 18/10/2023, dentro de plazo, nos informó en los siguientes términos:

Con referencia al estado de la solicitud y a las causas que han impedido la resolución, se comunica que en fecha 26/10/2022 se emitió la correspondiente Resolución denegatoria de la prestación que fue notificada a la persona interesada en fecha 28/10/2022 resultando devuelto al origen por destinatario desconocido, según consta en el localizador de envíos de Correos.

Según lo establecido en el artículo 44.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: "Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado»" por lo que, en fecha 02/06/2023, se procedió a dicha publicación en BOE a efectos de su notificación.

Dicha información fue trasladada al interesado el 18/10/2023 y nuevamente el 31/0/2023, al haber sido devuelta por el Servicio de Correos, para que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no llevó a cabo.

No obstante, de las fechas señaladas por la administración en su informe se concluía que debía haberse producido un error en la información facilitada, que parecía referirse a otro expediente. Así, no pudo emitirse Resolución denegatoria con fecha 28/10/2022, siendo la solicitud de 03/02/2023 y no pudo, tampoco, en consecuencia, notificarse la referida resolución en fecha 28/10/2022 porque esta fecha es anterior a la de la solicitud.

Tampoco la referencia del expediente de RVI que se hizo constar en el informe (RGIS/03010/10702/2022) cuadraba con la solicitud que constituye el objeto de esta queja, pues, por los cuatro últimos dígitos, parecía ser del año 2022.

Por ello, con fecha 30/11/2023, consideramos oportuno realizar una nueva petición de informe que dirigimos tanto al Ayuntamiento de Alicante como a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El informe de la Conselleria lo registramos de entrada el 02/01/2024 (después de que concediésemos a esa administración la ampliación del plazo que nos solicitó para la emisión de su informe), con el siguiente contenido:

Con referencia al estado de la solicitud y a las demás cuestiones planteadas, se comunica que, a fecha de este informe y consultados los datos obrantes en el aplicativo que sirve de soporte a la gestión de la prestación, la persona interesada es titular del expediente RGIS/03011/21796/2023 que fue grabado en fecha 18/12/2023 sin que hasta ahora se haya recibido el correspondiente Informe Propuesta.

Con referencia a la información detallada en el anterior informe de fecha 14/10/2023, se comunica que, al no aparecer en el aplicativo el actual expediente del año 2023 y sólo constar el anterior expediente (RGIS/03010/10702/2022), el referido informe se efectuó con referencia a este último.

Por lo que se refiere al informe de la Entidad Local, lo registramos de entrada el 16/01/2024, fuera del plazo de un mes establecido, con el siguiente contenido:

La solicitud registrada el 06/02/2023 fue grabada en el aplicativo en fecha 18/12/2023

El aplicativo informático actualmente está bloqueado por parte de la administración pública correspondiente y no permite avanzar el trámite del mismo, por ello no se ha elevado a Conselleria informe-propuesta sobre la misma.

No habiendo recibido esta institución hasta ese momento información alguna sobre el bloqueo del expediente por parte de la Conselleria, se hizo necesaria una nueva petición de información que se dirigió el 12/02/2024 a ambas administraciones para que informaran sobre los siguientes aspectos:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Causas por las que tan solo para la grabación de la solicitud el Ayuntamiento precisó más de 10 meses.
2. Situación del solicitante y su unidad de convivencia.
3. Causas del bloqueo del aplicativo informático y gestiones realizadas con Conselleria para su solución.
4. Cualquier información de interés para la resolución de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Informe sobre la situación de bloqueo del aplicativo informático que, según la información facilitada por el Ayuntamiento, impide avanzar el trámite del expediente.

2. Dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud del interesado, informe sobre la fecha en que se resolverá sobre la concesión de la prestación.
3. Cualquier información de interés para la solución de la queja que nos ha sido formulada

Ambas administraciones remitieron su informe a esta institución dentro de plazo. El del Ayuntamiento se registró de entrada el 04/03/2024, en los siguientes términos:

Debido a la gran cantidad de expedientes solicitados se ha producido un error administrativo que ha provocado la demora de su tramitación.

Respecto a la situación del solicitante y su unidad de convivencia, informamos que el interesado reside actualmente en una vivienda de alquiler y ha tenido intervenciones y diferentes prestaciones sociales a lo largo del último año.

En cuanto a las causas del bloqueo del aplicativo informático y gestiones realizadas con Conselleria para su solución, lo motivó el cierre del ejercicio económico de la administración competente para resolver el expediente, es decir la Consellería de Servicios Sociales. Se puso en conocimiento de los técnicos responsables de la RVI la necesidad de levantar el bloqueo.

Por último, informamos que la propuesta se remitió en fecha 05/01/2024, con un sentido aprobatorio.

Por su parte, el informe de la Conselleria lo registramos el 06/03/2024 y en él se manifestaba:

Con referencia a la situación sobre el bloqueo del aplicativo informático, se comunica que todos los años, como consecuencia del fin del ejercicio presupuestario, el aplicativo no permite avanzar cualquier trámite que conlleve efectos económicos hasta la apertura del nuevo ejercicio. Teniendo en cuenta que la solicitud fue grabada en fecha 18/12/2023, a pesar de tener fecha de febrero de 2023 en el registro de entrada, el aplicativo le impidió el avance en la tramitación

No obstante lo anterior, en fecha 03/01/2024, se nos remite el correspondiente Informe Propuesta por lo que, a fecha de este informe, se va a proceder a revisar que toda la documentación ha sido correctamente cumplimentada e incorporada tanto al expediente como a la aplicación que sirve de soporte a la gestión de la renta valenciana de inclusión, en especial la exigida por la Orden 2/2022 de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico por la que se regulan las actuaciones o trámites de alta, modificación y baja de los datos personales identificativos y bancarios de las personas físicas y jurídicas que se relacionen económicamente con la Generalitat, así como que no haya omisiones o inexactitudes en la solicitud e instrucción del expediente

Ambos informes fueron trasladados al interesado al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escritos de fechas 13/03/2024 y 02/04/2024. En el primero de ellos urgía la resolución de su expediente dada su difícil situación y en el segundo informaba a esta institución del cobro de 460 euros sin saber si correspondían a la Renta Valenciana de Inclusión.

El 22/04/2024 realizamos gestión telefónica con el interesado para conocer si había recibido la resolución sobre la concesión de la Renta; extremo que negó. Manifestó, además, que se había equivocado y que el ingreso de los 460 euros correspondía al Ingreso Mínimo Vital.

2 Consideraciones a la Administración

Debemos comenzar por señalar que la Ley 2/2021, reguladora del Sindic de Greuges, establece en su artículo 39 que se considerará que existe falta de colaboración con esta institución cuando, en los plazos establecidos para ello, no se facilite la información o la documentación solicitada, circunstancia que concurre en este caso en relación con el Ayuntamiento de Alicante.

De los datos obtenidos con la larga instrucción de la queja, destaca, en primer lugar, los más de diez meses que precisó la administración local para grabar el expediente; la propia Entidad Local manifestó a esta institución que se produjo un error administrativo debido a la gran cantidad de expedientes en tramitación.

Grabado el 18/12/2023, al coincidir con el cierre del ejercicio presupuestario, temporalmente no fue posible continuar con su tramitación al impedirlo el aplicativo informático, pero desde el 03/01/2024 el informe propuesta favorable se encuentra en poder de la administración autonómica, que debe resolver.

A pesar de que en la tramitación del expediente se han producido errores y circunstancias que han alargado mucho más de lo razonable la tramitación de la solicitud de la prestación y que el ciudadano no tiene por qué soportar, la Conselleria no concretó a esta institución la fecha en la que dictaría resolución, limitándose a manifestar que se iba a revisar la documentación del expediente.

Nos consta, porque así nos lo manifestó el titular de la queja con fecha 22/04/2024, que, en esa fecha, no le había sido notificada la resolución de concesión, ni efectuado ingreso alguno por este concepto.

Se ha excedido, con creces, como decimos, el plazo de seis meses establecido en la Ley 19/20217 de la Renta Valenciana de Inclusión. Debemos recordar a las administraciones investigadas la obligación, establecida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de resolver de forma expresa en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Igualmente, debemos recordar que, conforme a lo establecido en el artículo 29 del mismo texto legal, los términos y plazos establecidos en esa u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

Esta institución ya ha señalado en numerosas ocasiones que, dado el carácter de la Renta Valenciana de Inclusión, la Administración competente debe emplear el tiempo estrictamente necesario, tanto para su tramitación como para solventar cualquier incidencia que pudiese surgir durante la misma. A ello le obliga no solo el derecho a una buena administración (artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), que implica el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable, sino también el principio de eficacia de la actuación administrativa.

Por último, recordamos que, con arreglo a lo dispuesto en la ley de renta valenciana de inclusión, agotado el plazo sin aprobarse la resolución correspondiente, se entenderá estimada la solicitud por silencio administrativo (art. 33 de la citada ley) y los efectos económicos se producirán a partir del día primero del mes siguiente a la fecha de solicitud (art. 34 de la citada ley).

3 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:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. **ADVERTIMOS** que su falta de colaboración se hará constar en el Informe anual de esta institución, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 39.4 de la Ley 2/2021, reguladora del Síndic de Greuges.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las leyes para la tramitación de los asuntos y de adoptar cuantas medidas resulten necesarias para

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan las solicitudes en los plazos legalmente establecidos.

2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio, en el plazo de quince días desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento, el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
3. **SUGERIMOS** que resuelva con urgencia sobre la concesión de la prestación solicitada el 06/02/2023, otorgando al interesado, conforme a lo dispuesto en la Ley 19/2017, el derecho a la renta valenciana de inclusión con efectos desde el 01/03/2023 (primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud).

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

1. **ACORDAMOS** que nos remitan, 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que les realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a la persona interesada y a las administraciones investigadas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges y dejamos constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento de Alicante conforme a lo establecido en el artículo 39.1.a) de la Ley reguladora de esta institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana