

"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 2001574

Fecha de inicio 11/06/2020

Promovida por Dña. (...)

Materia Servicios sociales

Asunto Servicios sociales. Renta valenciana de inclusión

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

Hble. Sra. Consellera

C/ Castán Tobeñas, 77 - Ciutat Administrativa 9
d'Octubre - Torre 3

València - 46018 (València)

Hble. Sra. Consellera:

Ante la necesidad de intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía, y 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

D^a. (...), con domicilio en Xeraco (València), presentó una queja ante esta institución el 11/06/2020. En su escrito inicial manifestaba lo siguiente:

En mi unidad familiar estamos yo y mi hijo (soy madre soltera monoparental). Cuando nació al año más o menos fui a la asistenta municipal de mi pueblo (Xeraco/Valencia). Solicitamos la (renta valenciana de inclusión modalidad ingresos mínimos) RGIM, el 3 de septiembre de 2019 firme la renuncia de la RGIM para poder solicitar la RGIS (Renta Valenciana de inclusión modalidad Garantía de inclusión social). La asistenta en ese momento me dijo que me tenía que llegar una carta al buzón de casa como que ya me habían dado de baja la (RGIM) para poder solicitar la (RGIS) que nunca me ha llegado. A los 2 meses después de firmar la renuncia es decir en noviembre ya dejé de percibir la ayuda RGIM, fui otra vez a la asistenta para decirle que ya había dejado de percibir la RGIM y que no me llegaba ninguna carta y me dijo que me tenía que llegar la carta para hacer la solicitud de la RGIS, seguí esperando ... En febrero al haber otra asistenta cogí cita y fui y me dijo la otra que no hacía falta que me llegara ninguna carta que en ese mismo momento cuando firmas la baja de una se solicita la otra y la que había nueva me hizo la solicitud de la RGIS (es decir 5 meses después es cuando hicimos la solicitud de la RGIS). Ahora ya hecha la solicitud y pasados 10 meses en total (del 3 de septiembre que firme la renuncia hasta día de hoy día 10 de junio) sigo esperando y llamo a menudo a asistenta y Generalitat valenciana y cada día y cada uno me dicen una cosa. Un día me dicen que está en territorial, otro día que aún no está enviado desde el Ayuntamiento, otro me dice que no me han dado de baja la que estaba percibiendo RGIM (en cuanto no la estoy percibiendo desde noviembre de 2019) y que por tanto si no está de baja esa, no me pueden dar de alta* la RGIS. Desde todo esto han habido 4 asistentas.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inició la investigación correspondiente.

Con el objeto de contrastar el escrito de queja, el 15/06/2020 solicitamos sendos informes a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Xeraco y el 01/07/2020 tuvo entrada en esta institución el informe del Ayuntamiento con el siguiente contenido:

Que (...), amb DNI: (...) i domicili al (...) de Xeraco (Valencia), era beneficiaria d'una RVI en la modalitat de RGIM presentada en data 07/09/ 2018 . En data 03/09/2019 va presentar renúncia d'esta modalitat, per tal de poder tramitar la modalitat de RGI S. La sol·licitud de la Renda valenciana d'inclusió social (RGIS) la va presentar el 17/02/2020, tot i això, se li advertix des de serveis socials que fins que no li extingui ren la RGIM per part de la conselleria, no es podia avançar la tramitació de la RGIS. Per part de la Conselleria li deixaren de pagar la prestació però l'expedient constava en nomina.

Per part de serveis socials municipals s'ha contactat en varies ocasions en els tècnics de conselleria a través de correus electrons perquè ens indicaren com procedir per tal que l'aplicació ens deixara avançar el tramit de la RGIS, però fins que no extingui ren la RGIM des de conselleria, no es podia avançar la RGIS. També s'ha contactat en SAUDEP (equip informatic) perquè l'aplicació informatica del MASTIN no ens deixava traure l'informe proposta d'extinció per problemes amb l'aplicació, però en data 23 de juny de 2020 des de saudep ens comuniquen queja es pot procedir a traure l'informe proposta.

Des de serveis socials passem un mail a la conselleria en data 29/06/2020, informant que l'informe proposta ha sigut gravat i s'adjunta per mail per agilitzar, la resposta que ens donen es queja li ho comuniquen a la usuaria i una vegada resalta la extinció ja podem avançar el nou expedient.

El 23/07/2020, tuvo entrada el informe de la Conselleria con el siguiente contenido:

Efectivamente, Dña. (...) era titular de una prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de ingresos mínimos desde el 27/12/2018.

La persona interesada presentó el 03/09/2019 ante el ayuntamiento de Xeraco un escrito de renúncia de la prestación en su modalidad de renta de garantía de ingresos mínimos para poder solicitar la prestación en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, siendo la nómina de octubre de 2019 la última que cobró.

La persona interesada formuló solicitud de prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, en el Ayuntamiento de Xeraco, órgano responsable de la instrucción del procedimiento, con fecha de registro de entrada 06 de febrero de 2020.

El nuevo expediente al que dio lugar esta solicitud se grabó en el aplicativo el 28/02/2020.

De conformidad con lo previsto en el artículo 26, apartado 2 y 3, de la Ley 19/2017, 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, efectuada la instrucción, el servicio correspondiente de la administración local, elevará informe-propuesta de resolución al órgano competente de la entidad local y lo remitirá a la dirección territorial de la Conselleria con competencia en materia de renta valenciana de inclusión.

A fecha de emisión del presente informe, la entidad local competente no ha remitido el citado informe propuesta de resolución a la Dirección Territorial, constituyendo paso previo y necesario para la correspondiente resolución de concesión/denegación de la prestación por cuanto supone certificar que se ha verificado la concurrencia de los requisitos necesarios.

De los informes recabados dimos traslado a la persona interesada que, en diversos escritos (el último de ellos de fecha 25/08/2020) nos informa de que sigue sin ser resuelto su expediente.

Atendiendo al contenido de los informes emitidos por las administraciones requeridas, en fecha 15/09/2020, se solicita petición de ampliación de informe a la Conselleria. Tras ser reiterada la solicitud en dos ocasiones (17/10/2020 y 16/11/2020) el 16/12/2020, tiene entrada el informe con el siguiente contenido:

Efectivamente, Dña. (...) era titular de una prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de ingresos mínimos desde el 27/12/2018.

La persona interesada presentó el 03/09/2019 ante el ayuntamiento de Xeraco un escrito de renuncia de la prestación en su modalidad de renta de garantía de ingresos mínimos para poder solicitar la prestación en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, siendo la nómina de octubre de 2019 la última que cobró.

La persona interesada formuló solicitud de prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, en el Ayuntamiento de Xeraco, órgano responsable de la instrucción del procedimiento, con fecha de registro de entrada 06 de febrero de 2020.

El nuevo expediente al que dio lugar esta solicitud se grabó en el aplicativo el 28/02/2020.

La entidad local competente ha iniciado la instrucción del expediente (...), cuyo estado actual es el de informe-propuesta, puesto que ya se ha extinguido el expediente RGIM, causa por la cual no se podía iniciar la nueva solicitud. La fecha de extinción es de 26/11/2020

De conformidad con lo previsto en el artículo 26, apartado 2 y 3, de la Ley 19/2017, 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión, efectuada la instrucción, el servicio correspondiente de la administración local, elevará informe-propuesta de resolución al órgano competente de la entidad local y lo remitirá a la dirección territorial de la Conselleria con competencia en materia de renta valenciana de inclusión.

A fecha de emisión del presente informe, la entidad local competente no ha remitido el citado informe propuesta de resolución a la Dirección Territorial, constituyendo paso previo y necesario para la correspondiente resolución de concesión/denegación de la prestación por cuanto supone certificar que se ha verificado la concurrencia de los requisitos necesarios.

Del informe recibido se dio traslado a la promotora de la queja (16/12/2020) que en fecha 29/12/2020 aporta copia de la resolución de extinción de su expediente de renta de garantía de ingresos mínimos, fechada el 26/11/2020.

En el momento de emitir esta resolución no nos consta que se haya resuelto el expediente de renta valenciana de inclusión.

Pudiendo no ser la actuación descrita por las administraciones públicas implicadas, lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, le solicito que considere los argumentos que le expongo a continuación, como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2. Fundamentación legal

La regulación de la renta valenciana de inclusión viene establecida por la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, con las modificaciones operadas tras su inicial aprobación, y por el Decreto 60/2018, de 11 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley.

Recientemente la aprobación del Real Decreto Ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital (con entrada en vigor el 01/06/2020) provocó la modificación de la ley autonómica de renta valenciana de inclusión a través del Decreto Ley 7/2020, del Consell, de 26 de junio (entrada en vigor el 01/07/2020).

Por lo que respecta al análisis y resolución de esta queja en particular, motivada por la demora en la resolución de una solicitud de renta de garantía de inclusión social, resultan de especial significación las siguientes cuestiones que se detallan a continuación, derivadas de la anterior normativa:

- Nos encontramos ante un derecho subjetivo que abarca tanto a una prestación económica como a un proceso de inclusión social (art. 1 de la Ley 19/2017, de la Generalitat)
- Dado que su objetivo es atender a familias y personas en una situación actual de vulnerabilidad los plazos de resolución se fijan en un máximo de seis meses, plazo que no debería sobrepasarse sino intentar reducirse (arts. 31 y 33 de la citada ley).
- Agotado el plazo sin aprobarse la resolución correspondiente, se entenderá estimada la solicitud por silencio administrativo (art. 33 de la citada ley).
- Los efectos económicos de la prestación de renta valenciana de inclusión se producirán a partir del día primero del mes siguiente a la fecha de solicitud (art. 34 de la citada ley).
- El paso de una modalidad a otra de la renta valenciana de inclusión, se producirá a instancia de parte, adjuntando la documentación que acredite la motivación del cambio, así como nueva solicitud de modalidad, produciéndose la extinción de la primera para acceder a la segunda. A tales efectos, una vez comprobado los requisitos se procederá al reconocimiento de la nueva prestación y, en su caso, a la correspondiente modificación de la cuantía. (artículo 14 del Decreto 60/2018, de 11 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión)

Se prevé el trámite de urgencia y acceso prioritario a la prestación en el supuesto que la extinción del derecho a la renta valenciana de inclusión correspondiente a la persona que hasta entonces fuera la titular, implique, a juicio de los servicios sociales de la entidad local de referencia, perjuicio manifiesto a los demás miembros de la unidad de convivencia, sobre todo si se trata de personas menores de edad. El procedimiento de urgencia reducirá a la mitad el plazo para dictar informe propuesta y resolución de la modalidad de prestación que corresponda, es decir 45 días para emitir informe propuesta y 45 días tras recepción de informe propuesta, para dictar resolución.- 3 meses desde la solicitud (artículo 58.1 y 3 del Decreto 60/2018, de 11 de mayo, ya citado).

3. Conclusiones

A la vista de todo lo informado y en relación a la solicitud de renta valenciana de inclusión presentada por la persona interesada podemos concluir lo siguiente:

- La promotora de la queja fue perceptora de la Renta Valenciana de Inclusión en su modalidad de Renta de Garantía de Ingresos Mínimos, desde octubre de 2018 hasta octubre de 2019.
- Al objeto de poder tramitar el cambio de modalidad de renta valenciana de inclusión (de RGIM a RGIS), el 03/09/2019, presentó renuncia de la prestación que venía percibiendo (RGIM).

- Desde el Ayuntamiento de Xeraco, se le indica que no puede presentar la solicitud de la nueva modalidad de prestación hasta que no reciba la resolución de extinción de la prestación que venía percibiendo (RGIM).
- Atendiendo a las orientaciones del Ayuntamiento de Xeraco, no presentó solicitud de la nueva modalidad de renta valenciana de inclusión (RGIS) hasta el 6 de febrero de 2020, es decir 5 meses después de haber presentado la renuncia a la prestación que venía percibiendo (RGIM). La presentación de la nueva solicitud se realiza sin haber recibido la extinción de la primera, conforme a las orientaciones de una nueva trabajadora social del Ayuntamiento.
- El inicio del trámite de la nueva solicitud no puede comenzar en tanto no se emita resolución de extinción de la RGIM, y para que tal extinción se pueda resolver, se requiere de un informe propuesta del Ayuntamiento.
- Por dificultades en el aplicativo informático, el Ayuntamiento no puede grabar el informe propuesta de extinción hasta el 29/06/2020.
- La Conselleria resuelve la extinción de la prestación, en su modalidad de renta de garantía de ingresos mínimos, el 26/11/2020 (13 meses después de haber dejado de percibir la prestación de RGIM).
- La extinción de la prestación de RGIM, desbloquea el trámite de la solicitud de la nueva modalidad (RGIS).
- En su informe de 04/12/2020, la Conselleria nos indica que el expediente de RGIS, sigue sin ser resuelto, dado que, en la Dirección Territorial de Valencia, no había tenido entrada el preceptivo y vinculante informe propuesta, que debe emitir el Ayuntamiento de Xeraco.
- Al tratarse de una unidad de convivencia monoparental con menor a cargo, la resolución del expediente debería haberse tramitado por el procedimiento de urgencia, reduciendo a la mitad (3 meses) el plazo para emitir resolución.
- Es evidente el incumplimiento de los plazos legalmente habilitados para la resolución final del expediente de renta valenciana de inclusión en perjuicio de la persona interesada. Han transcurrido 11 meses desde la presentación de una solicitud que debió ser resuelta en el plazo de 3 meses. Todo ello sin contar con los 5 meses de demora en presentar la nueva solicitud, debido a información errónea facilitada desde el Ayuntamiento.
- La falta de resolución en plazo debe determinar la estimación de la solicitud por aplicación del silencio administrativo positivo. Debe recordarse que estamos ante una prestación, con consideración de derecho subjetivo, prevista para cubrir las necesidades básicas que garanticen un mínimo de calidad de vida y combatan la exclusión y la vulnerabilidad social.
- No consta que se haya suspendido el plazo por causas imputables a la persona interesada, causa que eximiría a la administración de dictar una resolución estimatoria, según el artículo 33.2.b de la Ley 19/2017. Y, en concreto, no se ha producido requerimiento de documentación a la persona interesada por parte de la administración que no haya sido satisfecho, y que impediría la resolución de la solicitud de ayuda.

- Las demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de renta valenciana de inclusión agravan la situación de pobreza y exclusión social de los solicitantes, máxime en el momento actual, en el que las consecuencias de la emergencia sanitaria y social provocada por la pandemia del COVID-19 inciden, y lo seguirán haciendo en los próximos meses de manera grave, especialmente, en la población más desfavorecida.

4. Consideraciones a las Administraciones

Atendiendo a todo lo anterior debe concluirse que los errores en la información facilitada a la promotora de la queja y la demora en resolver el nuevo expediente de RGIS, están provocando una falta absoluta de apoyo económico que se prolonga desde octubre de 2019 (último mes que percibió la RGIM), es decir 15 meses.

Esta situación resulta más gravosa, si cabe, toda vez que afecta a una unidad de convivencia con una persona menor de edad a cargo, situación que, en la propia norma, tiene consideración de urgente.

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 las siguientes recomendaciones, recordatorios y sugerencias:

A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

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. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión cuando se trata de cambio de modalidad, evitando, en todo caso, las demoras producidas entre la extinción de la prestación que se venía percibiendo y la resolución de la nueva modalidad solicitada.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de resolución, así como de los efectos que produce el silencio administrativo.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de informar a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo; y de materializar la comunicación que ha de dirigir al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.
6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo las solicitudes presentadas, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas en situación de vulnerabilidad social y sus familias.

7. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca en el caso que nos ocupa el derecho a la percepción de la prestación, contabilizando los efectos retroactivos de esta, fijando dicho periodo desde el 01/03/2020 (primer día del mes siguiente al de la solicitud).
8. **RECOMENDAMOS** que, con carácter general y conforme a lo dispuesto en el artículo 33.2.b, de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, proceda a la resolución estimatoria de los expedientes de renta valenciana de inclusión cuando se hayan superado los seis meses desde la entrada de la solicitud en el registro general del ayuntamiento correspondiente o de la Generalitat y de la documentación pertinente, y la resolución no haya sido dictada y notificada, sin perjuicio de la posible suspensión del plazo por causas imputables a la persona solicitante.

Al Ayuntamiento de Xeraco

9. **RECOMENDAMOS**, que emita de forma urgente, el preceptivo y vinculante informe propuesta que permita la resolución del expediente de RGIS.
10. **SUGERIMOS**, que adopte las medidas necesarias para garantizar que las personas solicitantes de la renta valenciana de inclusión, dispongan de la suficiente y adecuada información, evitando perjuicios como los causados a la promotora de la queja.

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 que la presente resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana