

"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** 2100031

**Fecha de inicio** 05/01/2021

**Promovida por** (...)

**Materia** Vivienda

**Asunto** Reclamación por denegación de ayuda al alquiler

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Vivienda y Arquitectura  
Bioclimática

Hble. Sr. Conseller

Ciutat Adva. 9 d'octubre. Torre 1. Castán  
Tobeñas 77

València - 46018 (Valencia)

Hble. Sr. Conseller:

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

Con fecha 5 de enero de 2021 se presentó en esta institución escrito firmado por D. (...), con DNI (...) y con domicilio en Gandia (València), que quedó registrado con el número arriba indicado.

En su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba que, como en anualidades anteriores, solicitó en el año 2020, al amparo de la respectiva convocatoria, la concesión de una ayuda al alquiler de vivienda.

Según expone, se le notificó la necesidad de proceder a presentar determinada documentación que no había sido inicialmente facilitada por su parte y que, según expone el interesado, se concretaba en la aportación de certificados del SEPE respecto de todas las personas convivientes en el domicilio, justificando que las mismas se encontraban en situación de desempleo y habían agotado las respectivas prestaciones.

El promotor del expediente exponía en su escrito de queja (y justifica documentalmente, a través de escrito con número de registro en esa administración GVRTE – GV18100, fecha 23 de noviembre de 2020), que en tiempo y forma procedió a presentar la referida documentación, completando con ello su solicitud.

El interesado indicaba en su escrito que, a pesar de ello, esa administración acordó la denegación de la ayuda de referencia, exponiéndose que dicha denegación traía su causa en no haber completado el trámite de aportación de la referida documentación del SEPE.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en fecha 13 de enero de 2021.

Con fecha 3 de febrero de 2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el escrito de respuesta emitido por la citada administración, adjuntando el informe elaborado al efecto por la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana; en dicho informe se exponía:

Consultada la aplicación informática diseñada para la gestión y tramitación de estas ayudas, consta que se le requirió al autor de la queja para que aportada certificados del SEPE que acreditara que todos los miembros de la unidad de convivencia están en situación de desempleo sin percibir ningún tipo de ayuda.

El autor de la queja en plazo de subsanación presentó telemáticamente la documentación requerida si bien no consta la firma electrónica del interesado en el documento de presentación. Efectivamente la ayuda ha sido denegada por no subsanar en plazo el requerimiento efectuado, dado que la documentación presentada telemáticamente sin firma electrónica no puede ser tenida en cuenta.

No consta que [el interesado] haya presentado recurso de reposición contra la resolución de denegación de la ayuda al alquiler convocatoria 2020.

Es todo lo que se puede informar a fecha actual.

Recibido el informe, dimos traslado del mismo a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 9 de febrero de 2021, ratificando íntegramente su escrito inicial.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por la persona interesada, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y quedó definido en nuestros escritos de admisión a trámite y petición de informe a la administración, está integrado por la reclamación presentada por el interesado ante la denegación de una ayuda al alquiler por parte de esa administración, fundamentada en la falta de aportación de la documentación requerida para subsanar su solicitud inicial, a pesar de su efectiva presentación.

En relación con esta cuestión, de la lectura del informe emitido por esa administración, se deduce que los hechos expuestos por la administración son sustancialmente coincidentes con los indicados por el promotor del expediente, añadiéndose como argumento justificativo de la denegación de la ayuda al alquiler de vivienda acordado que «efectivamente la ayuda ha sido denegada por no subsanar en plazo el requerimiento efectuado, dado que la documentación presentada telemáticamente sin firma electrónica no puede ser tenida en cuenta».

En relación con esta cuestión, es preciso tener en cuenta que el interesado aportó al expediente de queja el justificante de presentación de la documentación que le fue requerido para subsanar su solicitud inicial de ayuda. En este sentido, se aprecia que dicho justificante, emitido por el Organismo «Registro Telemático de la Generalitat» identifica al ciudadano, con referencia a su número de DNI y contenido del trámite efectuado.

En este sentido, dicho documento es el siguiente:

 **GENERALITAT VALENCIANA**

**JUSTIFICANT DE REGISTRE D'ENTRADA**  
**JUSTIFICANTE DE REGISTRO DE ENTRADA**

<u>Organisme</u> <u>Organismo:</u>	REGISTRO TELEMÁTICO DE LA GENERALITAT
<u>N.I.F.:</u>	[REDACTED]
<u>Presentador:</u>	[REDACTED]
<u>Data / Fecha:</u>	23/11/2020 11.49.48
<u>Número Registre</u> <u>Número Registro:</u>	GVRTE/2020/1771674
<u>O.Registral:</u>	GVRTE - GV18100
<u>Assumpte / Asunto:</u>	TECE - Aportación documental telemática o presencial para completar un expediente ya iniciado de los programas de ayudas de la dirección general competente en emergencia habitacional y función social de la vivienda.

En dicho documento, el interesado hacía constar:

**B DADES DE L'EXPEDIENT / DATOS DEL EXPEDIENTE**

DNI / NIE / NIF de la persona o comunitat de propietaris sol·licitant  
DNI / NIE / NIF de la persona o comunidad de propietarios solicitante [REDACTED]

Nom i cognoms o raó social del sol·licitant  
Nombre y apellidos o razón social del solicitante [REDACTED]

Identificació de l'expedient: ALQUILER - 2020 - 20040352S sol·licitud 05/03/2020 req. BWTBWSAN-PHUCT8T8-  
Identificación del expediente: T8WVR4KU [REDACTED]


**C OBSERVACIONS / OBSERVACIONES**

Tipus d'aportació:  
Tipo de aportación: APORTACIÓN GENERAL DE DOCUMENTACIÓN

Hola, apporto dos certificados del SEPE requeridos por ustedes para completar la tramitación de mi ayuda al alquiler 2020. Muchas gracias por su atención y su labor.

De la información remitida se deduce, por lo tanto, que el interesado, debidamente acreditado por el sistema de registro telemático de la Generalitat, procedió a presentar la información que le fue requerida para subsanar su solicitud.

No obstante lo anterior, es cierto que, como señala la administración, el campo firma no se aprecia que fuese rellenado por el interesado, permaneciendo en blanco:

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>	<b>APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ PER A UN TRÀMITE TELEMÀTIC D'AJUDES EN MATÈRIA D'HABITATGE</b> <b>APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA UN TRÁMITE TELEMÁTICO DE AYUDAS EN MATERIA DE VIVIENDA</b>
<b>E</b>	<b>DATA I SIGNATURA / FECHA Y FIRMA</b>
<p>_____ , ____ d _____ de _____</p> <p>Firma: _____</p>	

Llegados a este punto, es preciso tener en cuenta que el artículo 11 (Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece:

1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en esta Ley.
2. Las Administraciones Públicas sólo requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para:
  - a) Formular solicitudes.
  - b) Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
  - c) Interponer recursos.
  - d) Desistir de acciones.
  - e) Renunciar a derechos.

Se ha de tener presente que la mejora o subsanación de una solicitud (trámite previsto y definido por el artículo 68 de esta misma norma procedimental) no figura *prima facie* y de manera expresa entre los trámites que facultan a la administración para exigir el uso obligatoria de firma, como parece deducirse que lo hace la Conselleria de Vivienda en este caso y cuya ausencia le sirve para desestimar (al entender por no realizado el trámite requerido al interesado) la ayuda a la vivienda solicitada.

Para cualquier trámite (salvo los expresados por el artículo 11 con carácter cerrado), según apreciamos de la simple lectura del precepto, es suficiente con que se haya empleado cualquiera de los medios de identificación previstos en esta ley para acreditar la identidad.

En este punto, es preciso tener en cuenta lo establecido en el artículo 9 (Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento) de la citada Ley 39/2015:

1. Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.
2. Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:
  - a) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".
  - b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la "Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación".
  - c) Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema, que las Administraciones consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad, previa autorización por parte de la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, que solo podrá ser denegada por motivos de seguridad pública, previo informe vinculante de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior. La autorización habrá de ser emitida en el plazo máximo de tres meses. Sin perjuicio de la obligación de la Administración General del Estado de resolver en plazo, la falta de resolución de la solicitud de autorización se entenderá que tiene efectos desestimatorios.

De la lectura de lo expuesto parece deducirse que, en contra de lo que puede extraerse de lo afirmado por la administración en su informe, el trámite de mejora o subsanación de una solicitud no es uno de los trámites que requiera la firma del interesado (art. 10 de la ley 39/2015), sino meramente su identificación (art. 9 de la Ley 39/2015); firma e identificación no son, pues, términos equivalentes y, en este caso, resulta razonable considerar que **era suficiente la mera identificación**; identificación que, como vemos, quedó acreditada por la Oficina de Registro Telemático de la Generalitat cuando emite un documento en el que **se justifica** que el presentador del documento es el interesado, promotor del presente expediente de queja, con mención expresa a su nombre y apellidos y número de identificación (NIF).

En todo caso, con independencia de esta cuestión, relativa a si para cumplimentar este trámite era preciso la firma o la mera identificación, que entendemos que puede resultar controvertida, lo cierto es que de la lectura de los hechos que se consideran acreditados en el expediente y no son puestos en duda por la administración, se aprecia que el interesado pudo acceder al expediente y presentar por vía telemática la documentación que se le requería, obteniendo a cambio un justificante de presentación que le identificaba como presentador de los documentos, **sin que en ningún momento el sistema establecido (si se partía de la necesidad de su presentación con firma electrónica) le advirtiera de esta exigencia y le impidiera completar el trámite** en ausencia de un requisito que se considera esencial por la administración (esto es, obligatorio) y cuya omisión determinaría, *a posteriori*, la consecuencia de exclusión de la solicitud de ayuda del ciudadano.

En este sentido, es preciso tener en cuenta que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece:

1. Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.

(...)

e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.

En especial, creemos que deben ser tenidos en cuenta, en el presente supuesto, los principios de servicio efectivo, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, así como el **principio de confianza legítima**; en este caso, creemos que resulta necesario concluir que la emisión de un certificado por parte de la administración al ciudadano, donde expresamente se hace constar que el mismo es la persona presentadora y, con ello, se la identifica, permitiéndose la presentación sin advertencia de la omisión de un trámite esencial que impidiese la presentación, generó en el interesado la confianza legítima de que se había identificado de manera adecuada y había cumplimentado correctamente el trámite que se le requería, sin que por ello sea acorde con la vigencia plena y efectiva de dicho principio de confianza legítima oponer posteriormente una falta de presentación adecuada de la documentación que le había sido requerida.

Lo contrario conduciría, por lo demás, a un resultado que, según entendemos, resulta inadmisibles a la luz de los principios que venimos analizando: para resolver una ayuda es preciso conocer un dato; se requiere la aportación de dicho dato al expediente; el dato es efectivamente aportado al expediente y queda, por lo tanto, acreditado en el seno del mismo con el documento oficial requerido al interesado, pero el mismo no se tiene en cuenta por la ausencia de un requisito formal, respecto del que no se motiva de manera adecuada que sea efectivamente exigido por la legislación aplicable.

En este sentido, es preciso tener en cuenta que el artículo 35 (Motivación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su párrafo segundo que «la motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos selectivos y de concurrencia competitiva se realizará de conformidad con lo que dispongan las normas que regulen sus convocatorias, debiendo, en todo caso, quedar acreditados en el procedimiento los fundamentos de la resolución que se adopte» (el subrayado es nuestro).

Del mismo modo, es preciso tener en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que:

1. Los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...).
2. Los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes.

A su vez, el artículo 41, en sus apartados 1 y 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que:

1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. **Este derecho incluye en particular:**

- a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente;
- b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial;
- c) **la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.**

(la negrita es nuestra).

Llegados a este punto es preciso insistir nuevamente, como el Síndic de Greuges viene realizando en las resoluciones dictadas en cuanto a la motivación de los actos administrativos, que ésta no es más que la exteriorización o expresión de las razones que han llevado a la administración a adoptar una determinada decisión.

Por tanto, no consiste en una mera declaración de conocimiento y menos aún en una manifestación de voluntad que sería una proposición apodíctica, sino que ésta ha de ser la conclusión de la argumentación justificativa de la decisión, para que el interesado y los órganos judiciales puedan conocer el fundamento, la *ratio decidendi* que ha llevado a la administración a adoptar una determinada decisión [Sentencia del Tribunal Constitucional, 77/2000, de 27 de marzo, (Recurso de Amparo núm. 3791/95)].

Es así que la motivación pasa de ser un mero requisito formal a convertirse en una garantía de primer orden del ciudadano, un medio técnico de control de la causa del acto. Por ello, se trata de un requisito de fondo.

La motivación no se cumple con cualquier fórmula convencional, ésta ha de ser suficiente, esto es, ha de dar razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión.

Y ésta ha sido constantemente analizada por el Tribunal Supremo en innumerable jurisprudencia, sentando una fuerte y consolidada doctrina sobre esta cuestión. Así, dispuso el Tribunal Supremo (Sala Tercera de lo Contencioso-Administrativo) en su Sentencia de 10 de diciembre de 2014 (Recurso núm. 3164/2012) [siguiendo el criterio jurisprudencial ya expuesto en las Sentencias del Tribunal Constitucional núm. 26/2009, de 26 de enero (Fundamento Jurídico Segundo); núm. 61/2009, de 9 de marzo, (Fundamento Jurídico Cuarto); núm. 82/2009, de 23 de marzo, (Fundamento Jurídico Sexto) y núm. 311/2005, de 12 de diciembre (Fundamento Jurídico Cuarto)] que:

(...) el derecho a obtener una resolución fundada en Derecho, favorable o adversa, es garantía frente a la arbitrariedad e irrazonabilidad de los poderes públicos. Ello implica, en primer lugar, que la resolución ha de estar motivada, es decir, contener los elementos o razones de juicio que permitan conocer cuáles han sido los criterios jurídicos fundamentadores de la decisión; y en segundo lugar, que la motivación debe contener una fundamentación en Derecho. Este último aspecto no incluye un pretendido derecho al acierto judicial en la selección, interpretación y aplicación de las disposiciones legales, pero sí conlleva la garantía de que el fundamento de la decisión sea la aplicación no arbitraria de las normas que se consideren adecuadas al caso, pues tanto si la aplicación de la legalidad es fruto de un error patente, como si fuere arbitraria, manifiestamente irrazonada o irrazonable no podría considerarse fundada en Derecho, dado que la aplicación de la legalidad sería tan sólo una mera apariencia.

En este sentido, comunicar a un ciudadano que ha presentado una documentación para atender el requerimiento de subsanación de su solicitud de ayuda al alquiler de vivienda, que la misma queda denegada por no haber satisfecho dicho requerimiento o, como se hace en el informe remitido a esta institución, que «la ayuda ha sido denegada por no subsanar en plazo el requerimiento efectuado, dado que la documentación presentada telemáticamente sin firma electrónica no puede ser tenida en cuenta», consideramos, sea dicho con todos los respetos, que no cumple adecuadamente con **la exigencia de motivación** que incumbe a las administraciones públicas, en el sentido que hemos expuesto.

En resumidas cuentas, se entiende que la vigencia de las disposiciones analizadas impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

En este sentido, entendemos que la actuación observada por esa administración, no cumple adecuadamente con los nuevos estándares de calidad que imponen las normas analizadas y, en especial, con el referido derecho a una buena administración, del cual son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos y, por ello, el promotor del presente expediente de queja.

Hemos de tener presente, y creemos que ello resulta esencial, que esta situación se produce en relación con la tramitación de un procedimiento relacionado con la concesión de una ayuda al alquiler de vivienda y, en consecuencia, con la resolución de una prestación económica –que se deniega- destinada a ayudar al interesado y a su familia a procurarse el acceso a un alojamiento, que se configura con un bien de primera necesidad.

En relación con esta cuestión, debemos insistir nuevamente, tal y como venimos haciendo en las resoluciones dictadas sobre la materia, en la idea de que la posesión de una vivienda facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Como consecuencia de lo anterior, se llega a una situación en la que el interesado, a pesar de aportar al expediente la documentación justificativa de la situación de necesidad que padece, ve denegada su solicitud sobre la base de un defecto formal, cuya capacidad para generar la grave consecuencia que se le asigna – exclusión de la solicitud y denegación de la ayuda-, no ha quedado –según entendemos- adecuadamente motivada en la resolución adoptada.

Como ha señalado el Síndic de Greuges en el [Informe anual 2020](#) (pág. 14), presentado a Les Corts:

Hasta en un escenario tan duro como el de la pandemia se ha hecho imprescindible «ir a buscar» a la Administración y sus ayudas por vericuetos y accesos burocráticos que sólo algunos conocen. El resultado es que las ayudas no siempre llegan a quienes más las necesitan sino a quienes saben cómo encontrarlas, porque a menudo a las necesidades de las personas se suma su falta de capacidad para relacionarse con la Administración o con el manejo de las nuevas tecnologías. La brecha tecnológica se ha dejado sentir en perjuicio de los más débiles y, especialmente, de los más mayores. El reto actual es que sea la Administración quien vaya a buscar al ciudadano que precisa de sus servicios o ayudas y no al revés. Aun así, ir a buscarle no sería suficiente; puesto que habría que ayudarle también a gestionar sus necesidades y sus demandas. Hoy, habitualmente, se hace lo contrario, diseñando tramitaciones complicadas, cargadas de requisitos que, más que nada, son impedimentos que debe saber sortear la ciudadanía. Por ejemplo, el derecho que tienen las personas a no aportar documentos que ya obran en poder de las administraciones, como el DNI, datos tributarios o certificados de empadronamiento. Este derecho, que deriva de un mandato legal claro, simplemente no se respeta.

En este sentido, es preciso tener en cuenta que, en la petición de informe cursada con ocasión de la presentación de la queja por el interesado y su admisión a trámite, se realizaron a esa administración una serie de consideraciones sobre el requerimiento realizado a los interesados para que procedan a la presentación de documentos que se hallen en poder de otras administraciones.

En este sentido se expuso:

Por otra parte, estimamos preciso recordar que el artículo 28. 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece:

Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.

Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.



Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, estos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente

Por su parte, el artículo 53.1 de esta misma norma establece

(...) los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos:

(...)

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

(...)

En este sentido, además del principio de legalidad, deben tenerse presentes asimismo los principios de eficacia, simplicidad, claridad, proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía, racionalización, celeridad y agilidad en los procedimientos, gestión electrónica, cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones (artículos 3, 155 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales)

En su virtud, las administraciones públicas están obligadas a relacionarse electrónicamente entre sí a través de sistemas seguros que garanticen la protección de los datos de carácter personal y faciliten la prestación conjunta de servicios a las personas interesadas.

Por ello, el sistema básico previsto en las normas citadas, a juicio del Síndic, debe ser aplicado teniendo presente que únicamente deben exigirse a las personas documentos y datos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable y garantizando su derecho a no aportar documentos:

- a) que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o
- b) hayan sido elaborados por cualquier otra Administración o
- c) que hayan sido previamente aportados ante cualquier administración. En este caso, si bien la persona deberá indicar cuándo lo presentó y ante qué órgano lo hizo, únicamente podrá serle requerida la aportación de documentos en supuestos expresamente justificados en la imposibilidad de obtenerlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

A la vista de lo anterior, se solicitó expresamente a esa administración:

le ruego que en el informe que nos remita exponga los motivos concurrentes que hicieron necesario solicitar al interesado la aportación de unos documentos de otra administración pública (en este caso, del SEPE), en lugar de proceder a recabar directamente de ésta dicha información, facilitando con ello al ciudadano el procedimiento de presentación de la solicitud de ayuda al alquiler de referencia.

A pesar de la petición expresamente cursada, ninguna consideración se realiza al respecto por parte de esa administración.

En consecuencia, no podemos en este momento sino reiterarnos en los argumentos que le formulamos en ese momento y en la consideración, expuesta por el Síndic de Greuges en las resoluciones dictadas al respecto y en los Informes Anuales presentados a Les Corts, de **la necesidad de que las administraciones públicas faciliten a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, no requiriéndoles la presentación de datos y documentos que se hallen en poder de las administraciones o hayan sido elaboradas por éstas.**

Esta obligación, además de derivarse de las normas señaladas, constituye, como se expuso y debemos volver a insistir, una manifestación concreta de la vigencia en nuestro ordenamiento jurídico de los principios eficacia, simplicidad, claridad, proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía, racionalización, celeridad y agilidad en los procedimientos, gestión electrónica, cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones (artículos 3, 155 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales).

### 3 Consideraciones a la Administración

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la **Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que, en atención a los argumentos expuestos en el cuerpo de esta resolución, revise la decisión adoptada en relación con la solicitud de ayuda del interesado, adoptando las medidas que resulten pertinentes para garantizar, en el caso de que la solicitud reúna los requisitos precisos, el acceso del ciudadano a la ayuda solicitada.

Asimismo, le **RECOMENDAMOS** que revise el diseño de las herramientas informáticas empleadas para la tramitación electrónica de las solicitudes y la presentación de documentos, garantizando que la ciudadanía reciba una información adecuada sobre los trámites y requisitos que son de observancia obligatoria para la mejora o subsanación de las solicitudes, no permitiendo la presentación de documentos en su ausencia y la continuación del proceso, de manera que no se genere en la persona interesada la confianza legítima de su correcta presentación.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana