

"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** 2102276

**Promovida por** (...)

**Materia** Vivienda

**Asunto** Reclamación por tramitación exclusivamente electrónica de las ayudas de vivienda (Orden 3/2021, de 13 de mayo).

**Actuación** Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1. Antecedentes.

1.1. El 08/07/2021, (...) presentó una queja en la que exponía que la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática dictó la Orden 3/2021, de 13 de mayo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Viviendas y del Programa de ayudas al Alquiler para Jóvenes, correspondientes al Plan estatal de vivienda 2018-2021.

A la vista del contenido de dichas bases reguladoras de las ayudas, el promotor del expediente manifestaba su reclamación frente al sistema de tramitación establecido y, en especial, frente al hecho de que éste fuera exclusivamente electrónico.

Según exponía el ciudadano, esta decisión termina «abocando (...) a las personas más vulnerables que no disponen ni de soportes informáticos, ni de medios electrónicos ni de habilidades informáticas, a la imposibilidad de acceso a la solicitud de las ayudas».

Asimismo, el promotor del expediente consideraba que ello implicaba una vulneración de lo previsto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas) que, como es sabido, establece que «las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas».

Asimismo, en el escrito de queja se indica que la Conselleria, por lo demás, no había motivado «la exclusividad del procedimiento electrónico en la solicitud de ayudas ni tampoco concreta el derecho a ser asistidos en el uso de medio electrónicos».

En este sentido, consideraba el ciudadano que la Conselleria de Vivienda estaría incurriendo en una dejación de funciones, al prever la posibilidad de que Ayuntamientos y Mancomunidades presentasen telemáticamente las solicitudes mediante certificado digital en nombre de las personas solicitantes (base séptima, punto 5º), dado el derecho de los interesados en un procedimiento administrativo a «ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas» (art. 13 b de la citada Ley 39/2015).

En el escrito de queja se hacía referencia igualmente al posible incumplimiento de lo previsto en el artículo 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, que si bien prevé la posibilidad de «establecer la obligación de comunicarse exclusivamente por medios electrónicos, así como de presentar o generar las solicitudes exclusivamente de acuerdo con los documentos electrónicos

normalizados», establece igualmente que «la imposición de la relación electrónica se podrá establecer cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos».

En este sentido, el promotor del expediente recordaba que este precepto establece que «la obligación de utilizar medios electrónicos requerirá el análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla».

El ciudadano nos indicaba que, a raíz de la reunión mantenida con la Directora General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, se les informó de que dicha decisión se tomó tras el informe favorable a esta Orden emitido por la Abogacía de la Generalitat y una consulta previa al Consell Jurídic Consultiu.

El promotor del expediente señalaba que habían sido informados de que «para llevar a cabo todo el procedimiento de presentación, la Conselleria ha planteado articular y facilitar atención al ciudadano para tramitar las solicitudes con certificado digital y con clave permanente a través de los ayuntamientos, oficinas PROP en Elche, Gandia, Carlet, Sagunto, Valencia, Alicante y Castelló y en las oficinas del Consell de la Joventut distribuidas en las poblaciones de la Comunitat. Para ello formará a aproximadamente 50 funcionarios y personal de la administración autonómica y municipal para ayudar a tramitar esta solicitud. Nos dicen que en algunos ayuntamientos será a través de los propios servicios sociales (colapsados y saturados) y que también hay programada una reunión con la Federación de Municipios para registrar qué ayuntamientos van a posibilitar la tramitación».

Finalmente, el interesado expuso, en relación con el sistema de ayuda previsto para auxiliar a los ciudadanos a formalizar las solicitudes, que «se nos informa desde el 012 que desde el día 21 de junio del presente, no quedan citas para poder tramitar la solicitud de ayudas porque estaban todas cubiertas hasta el día 8 de julio. Circunstancia esta que acredita las previsiones de (...) en este sentido».

1.2. El 09/07/2021, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre los siguientes extremos:

- Informe en el que se motive jurídicamente la decisión adoptada de dotar al procedimiento de un sistema de tramitación exclusivamente electrónico, en relación con la normativa vigente que se ha citado en el cuerpo de esta resolución, con una evaluación detallada de la afección que podría derivarse para los derechos de las personas afectadas (singularmente, su derecho a la vivienda) y, en especial, para las personas que pertenezcan a colectivos especialmente vulnerables y en situación de exclusión social.
- Informe específicamente elaborado al efecto por el que se detallen, de manera completa y concreta, las medidas adoptadas y puestas en funcionamiento por parte de esa Conselleria para asistir a los solicitantes de las ayudas y garantizar su efectiva participación en el proceso de solicitud y concesión de las ayudas convocadas.
- Informe por el que se evalúe, en la fecha de su emisión, la eficacia de las anteriores medidas y, en caso de detectarse deficiencias, medidas adoptadas o a adoptar para revertir la situación y garantizar la efectividad de los derechos de las personas interesadas.
- Copia de los informes de la Abogacía de la Generalitat Valenciana y del Consell Jurídic Consultiu a los que se refiere el interesado en su escrito de queja.

1.3. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la persona autora de la queja, no habiendo recibido los informes y demás información expresamente reclamados a la administración autonómica.

## 2. Consideraciones

### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de las personas afectadas al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática sobre el objeto de la presente queja, a pesar de haber sido requerida para ello a través de nuestro escrito de fecha 09/07/2021 y, de manera especial, sobre el informe de evaluación de las deficiencias que pudiera estar provocando para las personas más vulnerables el sistema de tramitación exclusivamente electrónica y las medidas susceptibles de ser adoptadas para erradicarlas con la mayor celeridad posible.

Llegados a este punto, consideramos oportuno recordar que el objeto de la reclamación del interesado se deriva de la previsión contenida en la base reguladora séptima de la Orden de referencia, que establece respecto de las ayudas a la vivienda que se convocan:

3. La solicitud se realizará exclusivamente mediante formulario cumplimentado electrónicamente que estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, portal gva.es., no admitiéndose los formularios cumplimentados de otra forma.

3. La tramitación del procedimiento será telemática. La tramitación telemática requerirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante el Registro electrónico, que estén firmados electrónicamente mediante una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, según lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como en el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración electrónica de la Comunidad Valenciana, y expedido por la Generalitat o por cualquier otro prestador de servicios de certificación con el que la Generalitat haya firmado el oportuno convenio.

Las personas interesadas en solicitar estas ayudas tendrán derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Administración Públicas en el marco de las previsiones contenidas en los artículos 12 y 13, a) y b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

4. La solicitud de las ayudas implicará la autorización de los interesados para que la Administración de la Generalitat pueda proceder al tratamiento de los datos de carácter personal en la medida que resulte necesaria para la gestión de las ayudas, todo ello de conformidad con lo previsto en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

5. Los Ayuntamientos o Mancomunidades podrán presentar solicitudes telemáticamente mediante certificado digital, en nombre de las personas o unidades de convivencia interesadas que les autoricen mediante el correspondiente formulario.

A su vez, es preciso tener en cuenta que la base sexta de la Orden analizada (Solicitudes y documentación) establece que «la presentación de la solicitud de la ayuda presume la aceptación incondicionada de las bases de la convocatoria y de las condiciones, requisitos y obligaciones que se contienen en la misma».

Tal y como se expuso en la petición de informe cursada, creemos oportuno recordar que el artículo 19 (Situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad) de la nueva Ley del Síndic de Greuges (Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat) atribuye a esta institución, de manera expresa, la función de prestar «una atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad, derivadas de la pobreza, la marginalidad, la violencia de género, los periodos prolongados de desempleo, la falta de acceso a recursos o servicios básicos, (...) o la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución».

Entendemos que el caso que plantea el presente expediente de queja debe ser enmarcado en el citado mandato del legislador y, con ello, determina que el Síndic de Greuges deba dispensar a esta queja una atención preferente y prioritaria.

Como hemos expuesto en las numerosas resoluciones que el defensor ha venido resolviendo en los últimos tiempos, 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.

Así las cosas, y en un escenario de incertidumbre económica como es el causado por la pandemia del COVID-19, garantizar que las ayudas convocadas para facilitar el acceso a una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan, consideramos que constituye una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

Analizado desde este punto de vista, la introducción de un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónica, como es el previsto por la citada Orden 3/2021, de 13 de mayo, no consideramos que sea en estos momentos la mejor opción para servir a estos objetivos y conseguir la atención, promoción y satisfacción de los derechos a la vivienda de los colectivos más vulnerables.

Como hemos indicado en este sentido (e insistimos en ello en la petición de informe cursada en el presente expediente de queja), uno de los principales retos que se abren en la actualidad a las administraciones públicas es reformular sus procedimientos administrativos, **de manera que las ayudas lleguen a quienes de verdad las necesitan y no, necesariamente, a quienes sepan 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 deja 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» ([Informe Anual 2020, pág. 14](#)).

A las anteriores consideraciones debemos unir, como hace por otra parte el interesado en su escrito inicial de queja, las consideraciones relativas a la posible inobservancia de las previsiones contenidas en el artículo 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana cuando establece que «la imposición de la relación electrónica se podrá establecer cuando las personas interesadas se correspondan con personas jurídicas o colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados, tengan garantizado el acceso y disponibilidad de medios tecnológicos precisos».

En este sentido, el promotor del expediente recordaba que este precepto establece que «la obligación de utilizar medios electrónicos requerirá el análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno pueda suponer discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se arbitren los medios eficaces para evitarla».

No obstante, y dada la falta de respuesta a nuestra petición de informe, no tenemos constancia de que dicha evaluación se haya producido y que, a la vista de sus resultados, se hayan adoptado las medidas idóneas y eficaces para evitar cualquier discriminación y garantizar adecuadamente las condiciones de acceso a la solicitud de ayudas de los referidos colectivos vulnerables, destinatarios principales de las mismas.

Por el contrario, las alegaciones formuladas por el promotor del expediente sobre las dificultades de acceso a unas citas previas que se encontrarían agotadas, parece indicar justamente lo contrario.

Finalmente, es preciso recordar que el artículo 14 (Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento».

## 2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 09/07/2021, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

## 3. RESOLUCIÓN

**Primero: RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que motive, mediante informe expresamente elaborado al efecto, la conformidad de la medida adoptada con la normativa analizada y que proceda a justificar que la obligación de utilizar medios electrónicos ha sido sometida al análisis previo y acreditación de que dicha imposición en modo alguno supone una discriminación por la falta de garantía del acceso, disponibilidad y conocimiento de uso de los medios tecnológicos precisos y, en su caso, se han arbitrado los medios eficaces para evitarla.

**Segundo: RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que, en el marco de sus competencias, proceda a realizar una evaluación detallada de la afección que se haya podido derivar de la previsión de un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico de las ayudas que venimos analizando para los derechos de las personas afectadas (singularmente, su derecho a la vivienda) y, en especial, para las personas que pertenezcan a colectivos especialmente vulnerables y en situación de exclusión social.

**Tercero: RECOMIENDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática** que, a la vista de los resultados obtenidos, se reconsidere el mantenimiento, especialmente en futuras convocatorias, de dicho sistema de tramitación o, en su defecto, que se adopten medidas concretas para asistir a los solicitantes de las ayudas y garantizar su efectiva participación en el proceso de solicitud y concesión de las ayudas convocadas.

**Cuarto: RECUERDO a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**Quinto:** La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

Núm. de reg. 08/09/2021  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 08/09/2021 a las 11:18

---

- La no aceptación habrá de ser motivada

**Sexto:** Se acuerda notificar la presente resolución a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y a la persona interesada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana