

"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	2203446
Materia	Servicios sociales
Asunto	Renta Valenciana de Inclusión. Demora.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la promotora de la queja presentó, con fecha 2/11/2022, escrito en el que manifestaba que el 2/10/2020 había formulado la solicitud de la Renta Valenciana de Inclusión en el Centro Social de la Olivereta y que, en el momento de dirigir su queja a esta institución, no había recibido resolución expresa.

Manifestaba, asimismo, que en diciembre de 2020 cambió su domicilio y lo comunicó a los servicios sociales, correspondiéndole el Centro Social de Trafalgar.

Tras muchas gestiones para conocer el estado de su expediente, en el mes de agosto fue informada por la trabajadora social del centro de Trafalgar de que su expediente todavía estaba en el Centro de la Olivereta y esa era la causa de la demora en su tramitación. No obstante, fue informada de que ya la tenía concedida y de que en el mes de septiembre u octubre le sería abonada.

Ante la falta de abono y angustiada por su situación económica (tiene tres niños menores) solicitó una ayuda de emergencia que también le dijeron que estaba concedida, pero que tampoco había cobrado en el momento de dirigirnos su queja.

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 Valencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) 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 resolución expresa en el plazo máximo establecido para ello, por lo que, 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 13/11/2022, se dictó 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 de los derechos invocados, informando especialmente sobre:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

- Estado del expediente de Renta Valenciana de Inclusión.
- Fecha en que fue remitida a Conselleria la Propuesta de Resolución y sentido de esta.
- Incidencias ocurridas en relación con el traslado de expediente del centro social de La Olivereta al de Trafalgar.
- Estado de expediente de la ayuda de emergencia solicitada por la interesada.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

- Estado del expediente de Renta Valenciana de Inclusión.
- Dado que ha sido informada de su concesión, indicar la fecha en la que, previsiblemente, le será notificada la resolución y abonada la prestación.

El informe del Ayuntamiento de València fue registrado de entrada en esta institución el 25/11/2022, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, ya citada, con el siguiente contenido:

Estado del expediente de Renta Valenciana de Inclusión.

El expediente se encuentra en estos momentos en el estado de PROPUESTA APROBADA en el ámbito de gestión de la Generalitat Valenciana, ya revisado y pendiente de fiscalización y resolución.

Fecha en que fue remitida a Consellería la Propuesta de Resolución y sentido de esta.

En fecha 9 de diciembre de 2021 se avanzó el trámite a informe propuesta pero no se avanzó el trámite a la unidad centralizada de gestión de RVI de la Generalitat Valenciana, de la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos, hasta el 2 de septiembre de 2022. El sentido de la propuesta fue APROBATORIO y se incluyó en la relación nº listado 32.612, que tras ser debidamente suscrita por representante de la entidad se incorporó al expediente.

Incidencias ocurridas en relación con el traslado de expediente del centro social de La Olivereta al de Trafalgar.

En el oficio referido se indica que la promotora de la queja, Dña. (...) “manifiesta que en diciembre de 2020 cambió su domicilio y lo comunicó a los servicios sociales, correspondiéndole el Centro Social de Trafalgar”.

Cabe aclarar, en primer lugar, que esta variación no es comunicada formalmente por la titular del expediente hasta el 25 de agosto de 2022, momento en el que aporta certificado de empadronamiento en el nuevo domicilio, siendo alta en el mismo el 9 de marzo de 2021. No obstante, el cambio de domicilio de la titular no ha provocado incidencia alguna en la tramitación del expediente de renta valencia de inclusión.

La instrucción del expediente se ha realizado superando el plazo legal establecido, tal y como se ha indicado en el punto anterior, porque la aplicación informática no incluyó la propuesta realizada en fecha 9 de diciembre de 2021 en los listados que genera porque el documento obligatorio “Compromiso de acuerdo de inclusión” se incorporó al repositorio documental de la aplicación informática pero no se hizo en el lugar que corresponde. Detectado este error, fue subsanado, incluyéndose la propuesta aprobatoria en el listado mencionado en el apartado anterior.

Estado de expediente de la ayuda de emergencia solicitada por la interesada.

Desde la Sección de Promoción de la Autonomía y Prestaciones Sociales, responsable de la gestión de la ayudas de emergencia se hace constar que Dña. (...) tiene concedida una ayuda de manutención de 579€ y una ayuda de deuda de agua de 104,01€, cuyos estados son en espera de pago, y que va a cobrar en breve.

Dicha información fue trasladada a la interesada el 1/12/2022, al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que no ha llevado a cabo.

Por lo que se refiere a la otra administración investigada, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el 14/12/2022 registramos escrito solicitando la ampliación del plazo inicialmente concedido por la emisión del informe; solicitud que se resolvió de forma favorable el 15/12/2022. Sin embargo, en el momento de emitir la presente Resolución, transcurrido en exceso el plazo legalmente establecido, no ha tenido entrada la respuesta de la Conselleria a pesar de la realización de diversas gestiones por parte de esta institución para su obtención.

No facilitar la información o la documentación solicitada, en los plazos establecidos para ello, es considerado por nuestra Ley reguladora como falta de colaboración (artículo 39.1.a) y dejamos constancia de ello en la presente Resolución, que emitimos con los datos obrantes en el expediente al que se ha incorporado únicamente el informe del Ayuntamiento de Valencia.

2 Consideraciones a la administración.

La instrucción de la queja ha puesto de manifiesto que en la tramitación de la solicitud de la prestación que constituye el objeto de la queja se ha superado, ampliamente, el plazo establecido en los artículos 31 y 33 de la Ley 19/2017, de Renta Valenciana de Inclusión (3 meses para la instrucción y remisión a la Dirección General competente del Informe Propuesta de Resolución y 3 meses para la resolución desde la entrada del Informe Propuesta de Resolución de la autoridad municipal).

También se ha concluido que el expediente se encuentra desde septiembre de 2022, pendiente de resolución, con propuesta favorable, en el ámbito de competencias de la Conselleria, sin que haya resultado posible a esta institución conocer más datos sobre el estado del expediente puesto que, como ha quedado dicho, la Conselleria no ha colaborado con esta institución remitiéndonos la información solicitada.

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

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) implica el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos se resuelvan en un plazo razonable.

En este caso, además, tratándose, como se trata, de una prestación para cubrir las necesidades básicas, debe emplearse el tiempo estrictamente necesario para su tramitación y extremarse la cautela en su gestión (la demora de la administración instructora ha sido justificada por un error al subir el “compromiso de acuerdo de inclusión” a la aplicación informática).

Por último, señalar que, con arreglo a lo dispuesto en la Ley, 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 Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que extreme la cautela en la tramitación de los expedientes para que no se produzcan errores como el que ha acontecido en este caso, con la consiguiente demora y perjuicio para la interesada.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura del procedimiento de queja.
- 2. ADVERTIMOS** que la falta de colaboración se hará constar en la resolución que pongan fin a este procedimiento, así como en el informe anual que emita el Síndic de Greuges.
- 3. 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, dado que el Informe Propuesta favorable fue remitido a Conselleria con fecha 2/09/2022, resuelva, con carácter urgente sobre la concesión de la prestación solicitada hace 28 meses, otorgado, conforme a lo dispuesto en la Ley 19/2017, el derecho de la interesada a la Renta Valenciana de Inclusión con efectos desde 1/11/2020 (primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud, que se registró el 2/10/2020).

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

- 1 ACORDAMOS** que nos remita, 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 manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
- 2 ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana