

"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	2301005
Materia	Vivienda
Asunto	Reclamación por demora en resolución de ayuda a la vivienda
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. El 21/03/2023, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a la hora de resolver la solicitud de ayuda al alquiler de vivienda que presentó en fecha 06/07/2022, a través de la Oficina PROP – Ciutat Administrativa 9 d'octubre (número de registro PROCT/2022/****).

Asimismo, el interesado expuso que, habiendo sido informado de la existencia de un problema con su solicitud, en fecha 09/02/2023 presentó un escrito de reclamación ante la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, sin haber obtenido, a pesar de ello, una respuesta.

1.2. El 30/03/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «el estado de tramitación de la solicitud de ayuda al alquiler del promotor del expediente de queja, con expresión de los actos, acuerdos y resoluciones que hayan sido adoptados en relación con la misma; en el caso de que no se hayan adoptado, expondrá los motivos que lo han determinado y las medidas adoptadas o adoptar para proceder, en su caso, a la resolución de la misma».

1.3. En fecha 21/04/2023 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la entonces competente Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, solicitando la ampliación del plazo concedido para emitir el referido informe; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada por medio de resolución de fecha 24/04/2021.

1.4. El 16/05/2023 se registró el informe remitido por la administración autonómica. En dicho informe se exponía:

Atendiendo al informe emitido por el Servicio Territorial de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de Valencia, revisada la documentación presentada por el interesado, se comprueba que presentó documentación relativa a la ayuda de alquiler en fecha 9/09/2023. Presentó documentación pero no presentó solicitud debidamente cumplimentada conforme a lo establecido en la base undécima de la convocatoria (ORDEN 4/2022, de 21 de junio, de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Viviendas correspondientes al Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, y se procede a la convocatoria para el ejercicio 2022).

En dicha base undécima, apartado 2 a) y b) se requiere la cumplimentación electrónica del formulario de solicitud en todo caso por cuanto tras establecer que “La solicitud y la documentación anexa para la concesión de las ayudas se formalizará por las personas o unidades de convivencia interesadas mediante formulario cumplimentado electrónicamente que estará disponible en la sede electrónica de la Generalitat, portal gva.es, de acuerdo con los modelos y plazos establecidos que especifique la correspondiente resolución de convocatoria” añade que “No se admitirán a trámite aquellas solicitudes cumplimentadas de forma diferente ni fuera del plazo establecido, resolviéndose su inadmisión, previa resolución dictada en los términos del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas”.

Cumplimentado el formulario de solicitud, la presentación de solicitudes se realizará, apartado 2 de la citada Base, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cualquiera de las formas que se establecen a continuación, de manera que si no se desea presentar telemáticamente con certificado digital, “la persona interesada deberá cumplimentar electrónicamente el formulario de solicitud de la ayuda disponible en la página web señalada en el apartado anterior y se imprimirá el justificante. Este justificante constituirá el impreso de solicitud y deberá presentarse, debidamente firmado, en alguno de los registros contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y, preferiblemente, en el de las sedes de los servicios territoriales de Vivienda y Arquitectura Bioclimática”. El interesado no presentó el citado justificante en ningún registro administrativo, por lo que, de acuerdo con lo establecido en el último párrafo del apartado citado “La cumplimentación electrónica del formulario de solicitud por las personas peticionarias que no dispongan de certificado digital no implicará que se haya solicitado la ayuda con inicio del procedimiento telemático para su concesión. Únicamente la información introducida quedará almacenada en las correspondientes bases de datos. Si no se presenta el justificante debidamente suscrito por la peticionaria de la ayuda acompañado de la documentación requerida en estas bases en alguno de los registros de entrada señalados en el apartado anterior en el plazo de solicitud establecido en la correspondiente convocatoria, no se considerará presentada la solicitud de ayuda”.

La página web de la conselleria informa claramente de ello. En el apartado de “Trámites presentación solicitud, Presentación solicitud e información practica” se informa de forma detallada y gráfica de cómo proceder para realizar la solicitud sin certificado digital y de la necesidad de obtener el justificante:
[https\(...\)](https://...) :

Tramitar sin certificado

En este caso, ha de grabar la solicitud, imprimirla y presentarla en alguno de los registros contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, preferiblemente, en el de las sedes de los SS.TT. de Vivienda y Arquitectura bioclimática sites en Alicante (Avda. De Agullera, 1, entreplanta), Castellón (Avda del Mar, 16) y Valencia (Gregorio Gea, 27), o también mediante correo certificado presentado en oficinas de Correos, o también en su Ayuntamiento.

- AQUESTA IMPRESSIÓ NO ES JUSTIFICANT DE REGISTRE / ESTÀ IMPRESSIÓ NO ES JUSTIFICANTE DE REGISTRO -

Organisme / Organismo:	Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública
NIF:	[REDACTED] [Barcode]
Presentador:	[REDACTED]
Data / Fecha:	02/08/2023 [REDACTED]
Número de Transacció / Número de Transacción:	[REDACTED] [Barcode]
Assumpte / Asunto:	Solicitud ayudas [REDACTED]

DOCUMENTACIÓ / DOCUMENTACIÓN

Empremta electrònica / Huella electrónica	Descripció / Descripción
[REDACTED]	[REDACTED]

Si tramita sin certificado, la obtención de este **justificante con código de barras** es el que confirma que el formulario de solicitud se ha rellenado correctamente, solo falta **presentarlo en algún registro** tal y como se señala en el párrafo anterior.

Sin perjuicio de lo expuesto y a efectos meramente dialécticos, indicar que, de la documentación que consta aportada por el interesado y a efectos de valorar si cumpliría las condiciones que dan derecho a la ayuda, se deduce lo siguiente:

1.- La unidad de convivencia está compuesta por tres personas, padre, madre y un hijo. El solicitante de la ayuda es el hijo que suscribe el contrato de arrendamiento junto con el padre y acredita un grado de discapacidad reconocida del 65%.

2.- La renta de la unidad de convivencia es el resultado de los ingresos de padre e hijo, con las siguientes cuantías expresadas en euros

- Padre: 21.024,36 €
- Hijo: 5.570,06 €
- Total : 26.594,42€

3.- Con estas cantidades y de acuerdo con al base Sexta de la convocatoria que regula el "Cómputo y límite de ingresos", la cuantía de los ingresos ponderados de la unidad de convivencia, IUC, queda cifrada en 23.531,20 €, y es superior a la cuantía del Límite Máximo de Ingresos que Permite el Acceso a la Ayuda, según el número de miembros de la unidad familiar LIUC, cifrada en este caso en 19.771,50 €.

Por tanto, en su caso, la solicitud habría obtenido una puntuación por ingresos negativa de -0,291 puntos y en consecuencia no hubiese sido objeto de ayuda.

El 9/02/2023, el interesado solicitó información sobre el estado de su solicitud y nuevamente reclamó información el 18/04/2023. Esta última ha sido cursada como queja y se contesta al interesado en términos similares a los del presente informe

1.5. El 18/05/2023 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.6. El 23/05/2023 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando la reclamación que motivó la presentación de su escrito de queja. En concreto, expuso:

(...) según contesta la conselleria de vivienda, yo presenté la solicitud en forma y tiempo, que según el procedimiento administrativo la podía presentar en cualquier registro de la Generalitat, y así lo hice como se recoge en los documentos anteriores por mi presentados. les adjunto la convocatoria donde se plasma los porcentajes que se puede percibir, pero no así el importe que se tiene que percibir por la UNIDAD ECONOMICA DE CONVIVENCIA.

En espera de verme atendido, ya que ni han contestado en tiempo y lo que argumentan no está plasmado en dicha convocatoria del DOG del 30/06/2022.

2. Consideraciones.

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

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada al disfrute de una vivienda digna (artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

En el mismo se plantea la disconformidad del ciudadano con la tramitación dada por la entonces competente Conselleria de Vivienda a la solicitud de concesión de una ayuda a la vivienda que formalizó en fecha 06/07/2022 a través de un escrito presentado ante el Registro de la Oficina PROP – Ciutat Administrativa 9 d'octubre (número de registro PROCT/2022/****).

Al respecto de esta cuestión, indica la administración autonómica en el informe que nos ha remitido que el interesado «presentó documentación pero no presentó solicitud debidamente cumplimentada conforme a lo establecido en la base undécima de la convocatoria» de las citadas ayudas. Asimismo, expone que «el interesado no presentó el citado justificante en ningún registro administrativo, por lo que, de acuerdo con lo establecido» en las bases de la convocatoria «la cumplimentación electrónica del formulario de solicitud por las personas peticionarias que no dispongan de certificado digital no implicará que se haya solicitado la ayuda con inicio del procedimiento telemático para su concesión. Únicamente la información introducida quedará almacenada en las correspondientes bases de datos. Si no se presenta el justificante debidamente suscrito por la peticionaria de la ayuda acompañado de la documentación requerida en estas bases en alguno de los registros de entrada señalados en el apartado anterior en el plazo de solicitud establecido en la correspondiente convocatoria, no se considerará presentada la solicitud de ayuda».

Puestos a resolver la controversia que suscita el presente expediente de queja, no podemos sino recordar las obligaciones que imponen las normas de procedimiento administrativo en relación con el derecho de los particulares a subsanar las peticiones que formulen, cuando estas adolezcan de alguna carencia, error o imprecisión.

Así, hemos de recordar que, de manera expresa el artículo 68 de la citada Ley 39/2015, establece que «si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21».

Por su parte, el artículo 14 del Real Decreto 203/2021, de una manera mucho más concreta, establece:

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 39.1 de este Reglamento, en el caso de que las Administraciones Públicas hayan determinado los formatos y estándares a los que deberán ajustarse los documentos presentados por el interesado, si este incumple dicho requisito se le requerirá para que, en el plazo de diez días, subsane el defecto advertido en los términos establecidos en los artículos 68.1, cuando se trate de una solicitud de iniciación, y 73.2, cuando se trate de otro acto, ambos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con la indicación de que, si así no lo hiciera y previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de dicha ley, se le tendrá por desistido de su solicitud o se le podrá declarar decaído en su derecho al trámite correspondiente, respectivamente.

3. En el caso de que el escrito o solicitud presentada adolezca de cualquier otro defecto subsanable, por la falta de cumplimiento de los requisitos exigidos en los artículos 66, 67 y 73 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, o por la falta de otros requisitos exigidos por la legislación específica aplicable, se requerirá su subsanación en el plazo de diez días, en los términos de los artículos 68.1 y 73.1 de la citada ley. Este plazo podrá ser ampliado hasta cinco días, a petición del interesado o a iniciativa del órgano, cuando la aportación de los documentos requeridos, en su caso, presente dificultades especiales, siempre que no se trate de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva.

Por otra parte, en el informe emitido la administración autonómica escuda su actuación en las previsiones de la Orden 4/2022, reguladora de las ayudas de referencia.

Es preciso, al respecto, recordar a la administración que la propia convocatoria de las ayudas (como no podía ser de otro modo, pues una norma reglamentaria no puede contradecir lo establecido por una norma legal, en virtud de la vigencia del principio de jerarquía normativa – artículo 9.3 de la Constitución y legislación concordante) en su base decimotercera (Instrucción y tramitación del procedimiento) es clara al señalar:

2. Una vez cerrado el plazo de presentación de solicitudes, cuando la solicitud no reúna los requisitos señalados en la legislación básica de procedimiento administrativo común o no se acompañe la documentación que resulte exigible de acuerdo con estas bases y con la que en su caso disponga la correspondiente convocatoria de ayudas, o se considere necesaria para resolver, se requerirá a la persona solicitante para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, con indicación de que si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en la legislación básica de procedimiento administrativo común.

Es importante tener en cuenta, asimismo, que respecto de este trámite de subsanación, la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha determinado que el mismo es aplicable a las solicitudes presentadas por vía electrónica en las que se haya producido la omisión de la firma de dicha solicitud. Como ha señalado el Alto Tribunal «ello vale igualmente para aquellas omisiones que, sin referirse a la firma electrónica propiamente dicha, afectan a la "acreditación de la autenticidad de la voluntad" del solicitante, como podría ser el paso final de validar lo formulado y enviado por vía electrónica» (Roj: STS 4444/2021 - ECLI:ES:TS:2021:4444).

Al respecto, resulta interesante reproducir en este punto el contenido de la citada sentencia, por presentar el supuesto analizado una identidad sustancial con el caso que se plantea en el presente expediente:

Está acreditado que la recurrente siguió todos los pasos, salvo el último, para la presentación de su solicitud por vía electrónica: consta que "pagó la tasa, completó el formulario y grabó la solicitud". Además, la Letrada de la Junta de Andalucía no discute que, a falta de realizar el último paso, la recurrente se encontró con la indicación "solicitud cursada con éxito". Es claro, así, que la única omisión, tal como se dice en la sentencia impugnada, fue que "no realiza ni firma electrónica de su solicitud ni realiza el registro de la misma en el registro electrónico". Ello significa que lo omitido es precisamente la firma o acreditación de la voluntad del solicitante, supuesto contemplado por el art. 70.1.d) de la Ley 30/1992 - equivalente al actual art. 66.1.e) de la Ley 39/2015- que da lugar al deber de emplazamiento por diez días para subsanación, previsto en el art. 71 de la mencionada Ley 30/1992 y actualmente en el art. 68 de la Ley 39/2015. En suma, los hechos del caso son subsumibles en el supuesto de hecho de la norma.

Frente a ello, la Letrada de la Junta de Andalucía opone que el programa informático funcionó correctamente y que, si no se siguen todos los pasos del mismo, la Administración no puede tener noticia de las solicitudes defectuosas. De aquí, como se dijo más arriba, proviene su afirmación de que en el presente caso hay una absoluta falta de presentación de la solicitud.

Pues bien, esta objeción no es convincente. La Administración no puede escudarse en el modo en que ha sido diseñado el correspondiente programa informático para eludir el cumplimiento de sus deberes frente a los particulares, ni para erosionar las garantías del procedimiento administrativo. Más aún: la Administración conoció -o pudo conocer- que la recurrente había pagado la tasa. A ello debe añadirse que, incluso aceptando a efectos puramente argumentativos que no sea técnicamente posible recibir automáticamente información sobre los pasos dados por todos aquéllos que han accedido al programa informático, la Administración debe, en todo caso, dar la posibilidad de subsanación cuando el interesado reacciona frente a su no inclusión en la lista de admitidos y acredita que sólo omitió el paso final, esto es, la firma electrónica y el registro de su solicitud.

La Letrada de la Junta de Andalucía formula otra objeción, que tampoco puede acogerse, a saber: que la recurrente habría podido presentar su solicitud mediante el sistema tradicional. Que hubiera una alternativa a la vía electrónica no justifica que en ésta dejen de aplicarse las garantías legales del procedimiento administrativo

Y es que consideramos que, efectivamente, la conclusión no puede ser otra.

En sus relaciones con las administraciones públicas, y máxime en el uso de medios electrónicos y aplicaciones informáticas que varían en el caso de cada administración, los ciudadanos no están exentos de cometer errores en los escritos y solicitudes que formulan.

Ello determina, según ha expuesto la más reciente doctrina, que los ciudadanos tengan un «derecho al error» o, por expresarlo más correctamente, el derecho a rectificar los errores que hayan podido cometer en la gestión de los procedimientos que les afectan; todo ello en cuanto manifestación concreta de los principios de buena fe y de confianza.

Por ello, la consecuencia de cometer un error en el uso de una aplicación informática para confeccionar una solicitud **no puede ni debe ser la draconiana consecuencia** de que dicha solicitud no sea tenida en cuenta por la administración y quede desestimada.

Por el contrario, es preciso, detectado el error, conferir al ciudadano la posibilidad de enmendarlo y presentar correctamente su petición (en este caso, una ayuda al alquiler de vivienda). A ello se consagran específicamente los artículos que hemos analizado previamente y que, como determina el Tribunal Supremo en la sentencia citada, son directamente aplicables a casos como el que analizamos.

En este sentido, y reproduciendo lo señalado por el Tribunal Supremo, «la Administración no puede escudarse en el modo en que ha sido diseñado el correspondiente programa informático para eludir el cumplimiento de sus deberes frente a los particulares, ni para erosionar las garantías del procedimiento administrativo».

En resumidas cuentas, son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario. De lo que se trata, en definitiva, es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para los ciudadanos que permitan a estos obtener la concesión de las ayudas puestas en marcha por la administración, cuando reúnan los requisitos establecidos para acceder a ellas.

Como este defensor ha expuesto, y no puede sino reiterar llegados a este punto,

La Ley de Procedimiento Administrativo impone a estas administraciones la obligación de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, con el servicio efectivo a la ciudadanía como obligado principio rector de sus actuaciones. Sin embargo, no podemos valorar satisfactoriamente el estado de cumplimiento de ese mandato legal. Los usuarios de las instituciones públicas siguen chocando con la complejidad de los procedimientos y con la frialdad de la atención que reciben, en muchos casos.

No nos cansaremos de reiterar que los responsables de las instituciones, pero también los funcionarios que trabajan en ellas, deben realizar el esfuerzo permanente de colocarse en la posición del ciudadano que acude a ellos amparado en los derechos que las leyes le reconocen. Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos que alivie lo que muchas veces se convierte en un calvario burocrático, de escaso sentido, que obliga al ciudadano a peregrinar por registros públicos a la caza de los documentos que se le requieren ([Informe Anual a les Corts Valencianes](#), 2022, págs. 13 y 14).

Es preciso tener en cuenta que, en el presente caso, la administración tuvo conocimiento de la reclamación de la persona interesada y del error producido; primero, porque este presentó una solicitud en un registro público; más tarde, porque presentó un escrito de reclamación en fecha 09/02/2023.

El principio de buena administración y el sentido del servicio público nos llevan al territorio de lo razonable, y lo razonable en el presente caso es que se hubiese requerido a la persona autora de la queja para que subsanase la deficiencia detectada.

Al respecto, estimamos que conviene recordar que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a estos y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Por su parte, el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce a los ciudadanos el derecho a que «las autoridades y empleados públicos» les faciliten «el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones».

Para concluir nuestras reflexiones, debemos recordar, una vez más, 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.

Precisamente por ello, hemos de insistir en la importancia que tiene, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda.

3. RESOLUCIÓN

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulo a la **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda** las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

Primero. RECUERDO EL DEBER LEGAL que se extrae del artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas de requerir a los interesados la subsanación de sus solicitudes de iniciación si estas no reúnen los requisitos que señala el artículo 66, y, en su caso, los que señala el artículo 67 u otros exigidos por la legislación específica aplicable.

Segundo. En consecuencia, **RECOMIENDO** que, en el presente supuesto, y sobre la base de los argumentos expuestos en esta resolución de consideraciones, proceda a requerir a la persona interesada a que subsane la solicitud de ayudas al alquiler de referencia y que, tras los trámites oportunos, dicte la resolución que corresponda de acuerdo con la normativa aplicable.

Tercero. RECOMIENDO que adopte las medidas que resulten precisas para, en casos como el manifestado en el presente expediente de queja, garantizar la efectividad del derecho de las personas interesadas a subsanar los errores que puedan cometer en la gestión de sus solicitudes, especialmente -dada la complejidad de uso que pueden presentar- en el caso de trámites que se realicen a través de medios informáticos.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. 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. La no aceptación habrá de ser motivada

Finalmente, **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a todas las partes y proceder a su publicación en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana