

"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

<b>Queja</b>	<b>2301910</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Renta valenciana de inclusión. Suspensión. Aportación documentación. Demora
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 15/06/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301910, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito se nos comunicaba que en febrero de 2022 dejó de percibir la ayuda de renta valenciana de inclusión (RVI) que tenía concedida por haberle caducado el pasaporte. El mes anterior, enero de 2022, había procedido a la renovación del pasaporte, por lo que en marzo de 2022 entregó el nuevo a los servicios sociales de Villajoyosa. Posteriormente se le indicó que debía aportar el modelo cumplimentado de domiciliación bancaria. Hasta en dos ocasiones hubo de entregar esta documentación y, a pesar de las constantes consultas en los servicios sociales, todavía no se había puesto fin a la suspensión de la ayuda y continuaba sin percibir el importe mensual que se le concedió. Esta situación le estaba acarreado graves problemas socioeconómicos por la falta de ingresos y las deudas acumuladas.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 16/06/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Villajoyosa y a la Administración autonómica competente información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

### AL AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA:

1. Posibles incidencias ocurridas en la tramitación del expediente tras la suspensión de la ayuda en febrero de 2022.
2. Gestiones realizadas por los servicios sociales municipales.
3. Respuesta recibida por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y previsión sobre la reanudación del abono y pago de los atrasos.
4. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

### A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS:

1. ¿Dispone de la documentación necesaria para reanudar al pago de la RVI a la persona interesada?
2. ¿Qué ha motivado la demora en retomar el apago de esta ayuda?
3. ¿Cuándo prevé pagar las mensualidades debidas y normalizar el abono?
4. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

El 18/07/2023 la Conselleria competente en la materia nos solicitó una ampliación del plazo para responder, ampliación que le concedimos por la Resolución de fecha 01/08/2023.

El 29/08/2023 recibimos desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el informe solicitado a la Administración autonómica:

En referencia a si se dispone de la documentación necesaria para reanudar el pago de la prestación, se comunica que no nos consta que toda la documentación requerida haya sido aportada. Esta documentación le fue requerida a la persona interesada al haber renovado su documento acreditativo (pasaporte) por lo que resultaba necesario la aportación de una serie de documentos para seguir con la tramitación del expediente. (Pasaporte caducado, Pasaporte en vigor, documentación que acredite el alta y baja en lo referente a la titularidad de la cuenta bancaria así como el certificado de concordancia).

A fecha de este informe, la documentación aportada se reduce al pasaporte en vigor y al certificado de concordancia por lo que restan documentos por aportar.

Con referencia a cuándo prevé pagar las mensualidades debidas, se comunica que una vez nos sea remitida toda la documentación requerida y necesaria, se continuará con la gestión del expediente.

Dimos traslado de este informe a la parte interesada el 04/09/2023 por si deseaba realizar alguna alegación, y nos indicó que había presentado la documentación solicitada de manera reiterada.

El 26/09/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Villajoyosa:

(...) solicita Renta Valenciana de Inclusión Social en el Departamento de Servicios Sociales e igualdad, en el Registro el 22 de octubre de 2019. La persona solicitante presenta por registro aportes de documentación y subsanación de la solicitud en el mes de noviembre de 2019.

El 4 de febrero de 2020, en entrevista con la Trabajadora Social se procede a la firma del Acuerdo de Inclusión, siendo aportado y subido a la plataforma MASTIN de gestión conjunta de la Renta Valenciana de Inclusión el 17 de febrero de 2020.

En el mes de octubre de 2021, tras instrucción de la Dirección General se realiza el Diagnóstico Social y en el mes de noviembre el PROPIN, siendo estos documentos técnicos necesarios para la resolución de la prestación por parte de la Dirección General.

En el mes de agosto de 2022, se realizada desde el Departamento de Servicios Sociales e Igualdad un informe técnico de concordancia del pasaporte aportado por la persona solicitante, resolviendo la incidencia surgida debido al cambio de pasaporte y a la domiciliación bancaria, remitiendo la documentación a la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos y subido a la plataforma MASTIN de gestión conjunta de la Renta Valenciana de Inclusión.

En el mes de septiembre de 2022, desde la unidad administrativa se solicita información sobre el estado del expediente al correo electrónico habilitado desde la Dirección General.

En el mes de noviembre de 2022, se reitera la solicitud de información sobre el estado del expediente y se reitera desde la Dirección General que se encuentra en Intervención no validado.

En el mes de enero de 2023, se vuelve a reiterar la solicitud de información sobre el estado del expediente, siendo la respuesta la misma que en anteriores ocasiones.

El 15 de septiembre de 2023, tiene entrada por Registro del Ayuntamiento de Villajoyosa una comunicación de variaciones presentado por (...), donde adjunta los siguientes documentos:

Volante de empadronamiento por cambio de domicilio  
Modelo de domiciliación bancaria, por cambio en la cuenta de la persona usuaria  
Pasaporte caducado y en vigor  
Tarjeta de residencia con autorización para trabajar de fecha 3 de enero de 2023  
Contrato de trabajo indefinido de fecha 14/12/2022  
Nominas recibidas hasta la fecha.

Esta comunicación de variaciones ha sido grabada en la plataforma compartida de tramitación de la Renta de Inclusión, Mastín, quedando a la espera de las instrucciones para finalizar con la gestión desde el Departamento de Servicios Sociales e Igualdad del Ayuntamiento de Villajoyosa y se proceda al pago de la RGI que corresponda por el órgano competente para la resolución, la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos.

El 06/10/2023 remitimos una Resolución de consideraciones a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, pues no nos constaba que se hubiera resuelto el expediente que nos ocupa, no habiéndose reanudado el pago de la RVI. Las consideraciones que formulamos eran las siguientes:

1. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan las solicitudes en los plazos legalmente establecidos.
2. **SUGERIMOS** que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que determina cómo se ha de producir una suspensión de la ayuda de RVI, proceda a informar, mediante una Resolución, de los posibles motivos, y restituya el pago suspendido a la interesada, abonándole los meses durante los que se ha prolongado la incidencia si las causas que motivaron la suspensión ya se han solucionado.

El 23/10/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria:

Por lo que respecta a su recomendación de revisar y evaluar el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan con diligencia y rapidez cualquier eventualidad e incidencia sin que se paralicen, innecesariamente, las prestaciones a las personas beneficiarias, se informa que esta Conselleria está efectuando un estrecho seguimiento y revisión del procedimiento técnico-administrativo implantado para subsanar cualquier eventualidad que pueda producirse a fin de resolverlas a la mayor brevedad posible.

Por lo que respecta a su Sugerencia que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que determina cómo se ha de producir una suspensión de la ayuda de RVI, proceda a informar, mediante una Resolución, de los posibles motivos, y restituya el pago suspendido a la interesada, abonándose los meses durante los que se ha prolongado la incidencia, se comunica que, en cuanto al abono de los atrasos y una vez solucionada la misma, éstos se producirán mediante la modalidad de Decreto 77/2019.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 06/10/2023. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Tanto el ayuntamiento de Villajoyosa como la Conselleria competente han colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pero la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido nuestras principales consideraciones al no resolver todavía el expediente de renta valenciana de inclusión que nos ocupa, al no abonar los atrasos debidos.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana