

"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	2302260
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Renta valenciana de inclusión. Demora.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 25/07/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302260, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, con domicilio en Rafelguaraf (Valencia), y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En su escrito manifestaba que el 19/04/2021 solicitó la ayuda de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de RGIS, y hasta la fecha de presentar esta queja no había obtenido respuesta alguna. Desde los servicios sociales municipales le indicaban que toda la documentación estaba bien presentada, pero el expediente no se resolvía y seguía sin percibir la ayuda.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 02/08/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y al Ayuntamiento de Rafelguaraf información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE RAFELGUARAF:

1. Fecha en la que la persona interesada realizó la solicitud de la renta valenciana de inclusión y fecha en la que fue grabada en el aplicativo informático correspondiente.
2. Fecha en la que el Ayuntamiento remitió el informe de propuesta de resolución a la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria, y sentido de dicha propuesta.
3. Posibles incidencias ocurridas en la tramitación del expediente.
4. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Fecha en la que ha recibido, si es el caso, el informe propuesta remitido por el Ayuntamiento, y previsión temporal de su Resolución.
2. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

El 30/08/2023 recibimos un escrito del Ayuntamiento de Rafelguaraf con este contenido:

(...) Se les comunica que el trámite de la renta valenciana de inclusión se realiza a través de la Mancomunidad de Servicios de Bienestar Social "La Comuna" SIR L05460022, Mancomunidad a la que está adherido este Ayuntamiento, por lo que pasamos a trasladar su escrito a los Servicios Sociales citados con el fin de que puedan contestar en breve a su petición".

El 01/09/2023 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

Con referencia a la fecha en la que se ha recibido el Informe Propuesta y la fecha prevista para su Resolución, se comunica que en un primer momento se emite, por parte de la Entidad Local un Informe Propuesta de fecha 02/06/2021.

No obstante, se le requiere que subsane documentación, en concreto la certificación de la titularidad sobre la cuenta bancaria. Una vez aportada dicha documentación por la persona interesada, se recibe el segundo informe propuesta de resolución en fecha 12/04/2023 por lo que se va a proceder a revisar que toda la documentación ha sido correctamente cumplimentada e incorporada tanto al expediente como a la aplicación que sirve de soporte a la gestión de la renta valenciana de inclusión, en especial la exigida por la Orden 2/2022 de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico por la que se regulan las actuaciones o trámites de alta, modificación y baja de los datos personales identificativos y bancarios de las personas físicas y jurídicas que se relacionen económicamente con la Generalitat, así como que no haya omisiones o inexactitudes en la solicitud e instrucción del expediente.

El 01/09/2023 dimos traslado de este informe a la interesada para que formulase las alegaciones que estimase oportunas, si así lo consideraba. El 20/09/2023 recibimos un escrito de la interesada indicándonos que había aportado en todo momento la documentación que se le había ido solicitando, pero que seguía sin ver resuelta su solicitud de ayuda, cuando ya habían transcurrido 29 meses desde que la presentó.

El 21/09/2023 remitimos una [Resolución de Consideraciones](#) al Ayuntamiento de Rafelguaraf y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En el momento de emitir esa resolución no nos constaba que se hubiera resuelto el expediente de renta valenciana de inclusión. Por otro lado, la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no concretaba una previsión de fecha de resolución en su informe.

El Ayuntamiento de Rafelguaraf nos comunicó, como hemos indicado, que trasladaba nuestra Resolución de inicio de investigación a la Mancomunidad a la que pertenece y que gestiona los Servicios Sociales, aunque también nos comunicó que dicha resolución, por un error suyo, se dirigió a otra localidad retrasándose la posible respuesta más de lo previsto.

En la citada resolución de consideraciones indicábamos lo siguiente:

AL AYUNTAMIENTO DE RAFELGUARAF:

RECOMENDAMOS que se dote de los medios personales y materiales suficientes para evitar las graves demoras que se producen en la tramitación de los expedientes de renta valenciana de inclusión en aquellos trámites que corresponden a los servicios sociales generales.

ADVERTIMOS que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud 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, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

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.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo de la solicitud.

RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de resolver en plazo las solicitudes presentadas, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas en situación de vulnerabilidad social y sus familias.

SUGERIMOS que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca el derecho a la percepción de la prestación, y contabilice los efectos retroactivos de esta, fijando dicho periodo desde el 01/05/2021 (primer día del mes siguiente al de la solicitud).

El 26/09/2023 recibíamos, evidentemente fuera de plazo por las circunstancias apuntadas, respuesta del Ayuntamiento de Rafelguaraf a la Resolución de inicio de 02/08/2023, a través de la Mancomunidad a la que pertenece, en este sentido:

Primeramente, establecer que los Servicios Sociales Municipales que presta el Ayuntamiento de Rafelguaraf están mancomunados a través del Equipo Base de Atención Primaria de la Mancomunitat de Serveis de Benestar Social "La Comuna" que aglutina a los Ayuntamientos de L'Énova, Manuel, Rafelguaraf, Senyera y Sant Joanet.

Tuvimos conocimiento de este requerimiento el 4 de septiembre habiéndose registrado de entrada en el Ayuntamiento de Rafelguaraf el 29 de agosto, remitido a su vez por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana quien debió recibir por error la diligencia. (adjuntamos copia de los registros).

En contestación a su requerimiento de fecha 02/08/2023, y número de referencia arriba indicado, en relación con la queja presentada por Dña. (...), ponemos en su conocimiento que:

Primero.- en fecha 19 de abril de 2021 se registró de entrada en esta Mancomunidad solicitud de Renta Valenciana, una vez aportada por la interesada toda la documentación requerida para la tramitación de la referida renta.

En fecha 12/05//2021 se inicia grabación de la solicitud a través de la herramienta informática MASTIN que queda finalizada el 26 de mayo.

Segundo.- En fecha 21 de junio de 2021 se firmó y se pasó a registro, informe- propuesta en sentido favorable a la solicitud, que se incluye en la herramienta MASTIN en fecha 2 de julio de 2021, siendo remitido a la Dirección Territorial de Valencia (no Alicante como aparece en el escrito de requerimiento de esa Sindicatura) de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Tercero.- En fecha 1 de marzo 2023 se reabre desde la Dirección General, nuevo trámite, solicitándonos "titularidad de la cuenta del banco" en nuevo modelo y "generar informe-propuesta actualizado".

Con fecha 14 de marzo, remitimos de nuevo informe-propuesta favorable, ya que las circunstancias personales de la usuaria no han mejorado.

Se carga a través de la herramienta MASTIN, nuevo certificado de titularidad bancaria en fecha 12 de abril de 2023, en cuanto nos lo facilita la propia usuaria.

Desde ese momento, no hemos tenido más requerimientos y seguimos esperando resolución favorable de la solicitud.

El 06/10/2023 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda respondiendo a la Resolución de consideraciones:

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.

En cuanto a los recordatorios sobre las obligaciones legales de emitir de oficio el certificado de eficacia del silencio administrativo y de resolver en plazo las solicitudes presentadas, cabe señalar que esta Administración es consciente de las obligaciones legales recogidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y por ello se han habilitado los medios necesarios para su cumplimiento.

Por último, acerca de su sugerencia de que, dado lo dispuesto en la Ley 19/2017, de 20 de diciembre citada, que determina la aprobación de una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, reconozca, en su caso, el derecho a los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona solicitante, se informa que cuando se emita la resolución que ponga fin al procedimiento de reconocimiento de los efectos retroactivos de la prestación que corresponda a la persona solicitante, fijará dicho periodo desde el primer día del mes siguiente al de la solicitud conforme establece la Ley 19/2017 de 20 de noviembre de la Generalitat de Renta Valenciana de Inclusión.

Dado el estado actual de la tramitación del expediente, en que corresponde ya únicamente a la Conselleria la resolución del expediente, y agotado el plazo para que el Ayuntamiento, o la Mancomunidad, nos remitiera respuesta respecto a las consideraciones remitidas, 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 21/09/2023](#). Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja al continuar esperando que la Conselleria resuelva sobre su solicitud de ayuda de una renta valenciana de inclusión pues desde el 12/04/2023 dispone del Informe propuesta favorable, subsanadas las deficiencias del expediente.

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.

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.

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