

"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>2302523</b>
<b>Materia</b>	Vivienda
<b>Asunto</b>	Reclamación por denegación de ayuda al alquiler de vivienda
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

1.1. El 29/08/2023, la persona promotora del expediente interpuso una queja en la que manifestaba su reclamación por la tramitación dada por la administración autonómica a la solicitud de ayuda de BONO Alquiler Joven, que formuló mediante escrito de fecha 09/05/2023.

Según expuso la interesada, ante la falta de información sobre la resolución de su solicitud, formuló una reclamación en fecha 16/08/2023, siendo informada de que, aunque «generó la solicitud de ayudas Bono Alquiler Joven en fecha 09/05/2023 (...) está no consta registrada en el Servicio Territorial de Vivienda de Castellón ni en ningún otro registro público». En consecuencia, se le indicó que «dado que no nos consta que el formulario de solicitud haya sido registrado de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se considera que dicha solicitud no ha sido presentada».

1.2. El 13/09/2023, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas para, de acuerdo con la normativa aplicable (artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y legislación concordante), requerir a la interesada la subsanación de los errores que hubiera podido cometer en el proceso de presentación de la solicitud de ayudas de referencia».

1.3. El 18/10/2023 se registró el informe remitido por la administración. En dicho informe se exponía:

De los hechos transcritos y consultados los antecedentes obrantes en la entonces Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y OHSU parece deducirse que la persona autora de la queja formuló con fecha 13 de octubre de 2022 solicitud de ayudas al alquiler al amparo de la ORDEN 3/2022, de 27 de mayo (...).

De este modo, se comenzó el análisis de las solicitudes presentadas por orden de presentación, se publicaron diversos listados provisionales de expedientes excluidos por encontrarse incompletos con indicación, en este último caso, de la documentación a subsanar y se dictaron diferentes resoluciones parciales de concesión de la ayuda a los expedientes que se encontraban completos o fueron completándose durante los diferentes plazos. De manera que la última de las resoluciones dictadas en fecha 13 de abril de 2023 comprendió las solicitudes presentadas los días 14 y 15 de junio de 2022, y aquellas que hubieran subsanado la documentación que les faltaba y resultaran completas hasta dicha fecha, como continuación del proceso de tramitación siguiendo el orden temporal de presentación, desestimando el resto de solicitudes presentadas (las 16.716 solicitudes presentadas el 15 de junio a partir de las 11.14.47 hasta el fin del plazo 31.10.2022 hasta las 14.00.00 que se relacionan en el anexo IV), debido al agotamiento de la financiación con que está dotada la línea presupuestaria prevista en los presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2022 para atender este programa de ayudas con las ayudas concedidas hasta ese momento y entre las que se incluía la solicitud de la persona autora de la queja que, como hemos señalado, la presentó el día 13 de octubre de 2022.

Por tanto, la solicitud formulada por la persona peticionaria fue DESESTIMADA por agotamiento del crédito presupuestario (...) sin que hubiera lugar a comunicar la posible existencia de deficiencia alguna en la documentación presentada puesto que no podría resultar, en ningún caso, beneficiaria, por estar agotada la dotación económica de la convocatoria y así se le hizo saber mediante las publicaciones indicadas

1.4. El 19/10/2023 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles. No tenemos constancia de que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, la ciudadana haya verificado este trámite.

1.5. Como se observa de la lectura del informe remitido por la administración, ninguna mención se realizaba respecto de la cuestión expuesta por la interesada en su escrito de queja, en la que indicaba que solicitó la referida ayuda en fecha 09/05/2023.

Así las cosas, la información aportada parecía referirse a una convocatoria anterior (la de 2022) y no a aquella sobre la que versaba el escrito de queja de la persona interesada (la convocatoria de ayudas al alquiler BONO Joven de 2023).

Con ello, la administración no habría dado respuesta a la petición de información cursada por esta institución.

El artículo 31.2 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, establece que éste «podrá solicitar, en todo momento, la ampliación de los informes que no resulten suficientemente aclaratorios de los supuestos investigados». Según lo establecido en el artículo 39.3 de la Resolución de 16 de marzo de 2022, sobre aprobación del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges, «el plazo de remisión de la ampliación de informe será de un mes».

En consecuencia, mediante resolución de fecha 27/11/2023 se reiteró la petición de informe cursada en fecha 13/09/2023 y se solicitó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que remitiera a esta institución, en el plazo máximo de un mes, un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja y, en particular, sobre las actuaciones realizadas para, de acuerdo con la normativa aplicable (artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y legislación concordante), requerir a la interesada la subsanación de los errores que hubiera podido cometer en el proceso de presentación de la solicitud de ayudas de referencia.

1.6. Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, ni consta que esta haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos y de la pasividad de la administración autonómica a la hora de requerirle que subsanase los errores cometidos en el proceso de presentación de su solicitud de ayuda, en el caso de haber considerado que los mismos se habían producido, con carácter previo a entender desestimada su petición.

## 2 Consideraciones

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

El presente expediente 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).

Como se ha señalado con anterioridad, ninguna información ha aportado la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por esta.

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.

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 presentada no reúna los requisitos señalados en la legislación básica de procedimiento administrativo común o no se acompañe de la documentación que resulte exigible de acuerdo con estas Bases o se considere necesaria para resolver, se requerirá a la persona solicitante para que, en el plazo de 10 días, aporte la documentación necesaria o subsane los defectos observados, 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.

([RESOLUCIÓN de 21 de abril de 2023](#), de la Dirección General de Emergencia Habitacional, Función Social de la Vivienda y Observatorio del Hábitat y Segregación Urbana, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa del Bono Alquiler Joven, y convocatoria para el ejercicio 2023).

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 esta, en palabras de la propia conselleria, «generó la solicitud de ayudas Bono Alquiler Joven en fecha 09/05/2023»; más tarde, porque presentó un escrito de reclamación en fecha 16/08/2023.

Al respecto, es preciso recordar a estos efectos que, según la propia resolución de la convocatoria, antes citada, «la mera cumplimentación electrónica del formulario de solicitud por las personas peticionarias que no dispongan de certificado digital únicamente determinará que la información introducida quede almacenada en las correspondientes bases de datos pero no se considerará presentada la solicitud ni iniciado el procedimiento telemático para su concesión» (base quinta); de ello se colige que la administración tuvo noticia de la existencia de esta solicitud.

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.

## 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 que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 27/11/2023, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda 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

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.

**Cuarto. RECUERDO 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.

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.

Núm. de reg. 12/01/2024  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 12/01/2024 a las 14:03

---

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