

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2503162
Materia Servicios sociales
Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Demora. Falta de respuesta

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503162, en el que se nos comunicaba que la interesada solicitó la ayuda de renta valenciana de inclusión, modalidad RGIS, y no había recibido todavía respuesta alguna, habiendo transcurrido ya más de 10 meses.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos al Ayuntamiento de Almàssera y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información detallada al respecto.

El Ayuntamiento nos respondió lo siguiente:

En fecha 24/09/2024 la solicitante efectúa un registro (2024-E-RC-2940) en las oficinas generales del ayuntamiento con la única documentación anexa de "Modelo de Solicitud" y "Modelo de Domiciliación Bancaria". Desde el equipo de Servicios Sociales se trató inicialmente de poder recabar, por parte de la interesada, toda la documentación acreditativa de su situación ya que en el archivo municipal no se contaba en ese momento con toda la documentación que es exigible para Renta Valenciana de Inclusión.

Este margen inicial responde a la intención compartida del equipo profesional de poder integrar a la persona interesada en los compromisos que desde Renta Valenciana se van a exigir para las modalidades de Inclusión Social (RGIS). Tras comprobar en un tiempo prudencial que no se había obtenido la totalidad de la documentación se decide en equipo comenzar a tramitar la solicitud con la documentación que sí se cuenta en el departamento para posteriormente comprobar mediante la PAI (Plataforma Autonómica de Interoperabilidad) el cumplimiento de la totalidad de requisitos en la solicitante. Esta decisión se toma para tratar de priorizar el máximo bienestar final de la interesada.

De esta manera, el expediente de la interesada se encuentra en estos momentos en trámite por parte de la corporación local por las razones que se procede a determinar. En primer lugar, desde el equipo de Servicios Sociales y en colaboración continua con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (anteriormente denominada Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) se decide en fecha 2024 dotar de urgencia en la tramitación y desbloqueo de todos aquellos expedientes que el ayuntamiento en anteriores ejercicios no había llegado a tramitar, existiendo entonces expedientes sin resolver fechados de 2022 y 2023. Esto responde a la voluntad tanto del equipo de Servicios Sociales actual como de la Conselleria competente de poder dar respuesta al derecho subjetivo que tienen todas aquellas personas solicitantes de Renta Valenciana, tratando de mitigar en la medida de lo posible los efectos adversos que esta espera estaba afectando a las personas interesadas.

Como consecuencia de este laborioso trabajo previo de desbloqueo y debido a la carga de trabajo en los profesionales, con un repunte significativo de las solicitudes de Renta Valenciana de Inclusión durante los últimos ejercicios se vuelve muy costoso poder tramitar los expedientes más recientes de Renta Valenciana en los plazos que determina la legislación específica. En todo momento esta situación se traslada a la Conselleria competente encontrando, en todos los casos, acuerdos para tratar de mejorar en la tramitación y gestión conjunta de expedientes de Renta Valenciana de Inclusión.

A esta realidad planteada, se ha sumado una gran preocupación en el equipo municipal de Servicios Sociales y es la imposibilidad reiterada de acceso a la aplicación de tramitación y gestión de expedientes de Renta Valenciana "MASTIN". Desde febrero de 2025 el equipo profesional no ha podido tener acceso a la aplicación. Esta situación ha sido notificada en numerables ocasiones a la Conselleria competente y se han llevado a cabo sucesivas incidencias para que los equipos de informática pudieran encontrar una solución a la problemática que planteábamos. Ya que el error reside en los dominios que Conselleria otorga a los ayuntamientos para poder gestionar esta ayuda social.

De manera complementaria, desde el ayuntamiento en colaboración con el departamento de informática se ha tratado de buscar soluciones alternativas, llegando incluso a contactar con otras entidades locales en la búsqueda de una solución que hasta el momento de emisión del presente informe no se ha encontrado.

Debido a que esta situación está teniendo un efecto demasiado largo en el tiempo y teniendo en cuenta la gravedad que esta situación puede generar en la realidad de muchos ciudadanos con derecho subjetivo a la prestación se ha tratado de buscar en todo momento soluciones adicionales con la Conselleria competente, encontrándonos en este momento con la posibilidad de poder hacer llegar por correo electrónico los datos de las personas solicitantes tal y como nos aparecen en el registro municipal y adquiriendo desde las personas técnicas de Conselleria la tarea de gestión y tramitación que debería gestionarse desde el Ayuntamiento.

De manera complementaria, en el equipo profesional actual se cuenta con un gran compromiso para poder dar la vuelta a esta situación. Planteando que sea ejecutada la tramitación de todos los expedientes que no se puedan hacer llegar a Conselleria de manera urgente una vez se pueda acceder al sistema.

Pese a esta situación expuesta, desde el equipo profesional hemos tenido siempre la voluntad de no abandonar a todas las personas y/o familias que por desgracia se han visto afectadas por esta realidad expuesta. Tramitándose como forma de contención ayudas de emergencia social a nivel municipal, encontrándose la interesada entre las personas que en este tiempo han sido beneficiarias.

A su vez, se ha tratado de derivar a recursos y de plantear la posibilidad de acceso a otras prestaciones, con el objetivo final de que todas las personas puedan contar con medios suficientes de subsistencia de manera continuada, como el Ingreso Mínimo Vital. Ya que una gran cantidad de los solicitantes recientes de Renta Valenciana de Inclusión anteriormente han visto denegadas sus solicitudes de Ingreso Mínimo Vital y no han vuelto a solicitar la prestación de nuevo ni teniendo en cuenta la situación actual.

En el caso que se plantea en la presente queja no se consideró inicialmente un procedimiento de urgencia. Es uno de los expedientes que se busca que Conselleria pueda cerrar cuanto antes mediante la vía extraordinaria que se ha encontrado de tramitación fuera de la aplicación y basada en contactos mediante el Sistema Integrado de Registros (SIR) y el correo electrónico directo entre las personas técnicas de Conselleria y de Servicios Sociales Municipales. De esta manera, sería Conselleria la que temporalmente podría avanzar el expediente a Informe Propuesta y poder pasar a percibirlo económicamente la solicitante.

En último lugar, desde el Equipo de Atención Primaria Básica de Servicios Sociales se reitera el pesar de todos los profesionales por la existencia de esta situación, que se ha visto gravemente alterada por motivos ajenos a las funciones propias del área. Reiterando, a su vez, el esfuerzo que desde el equipo profesional se ha tratado de brindar tanto a efectos de seguimiento como en la gestión de ayudas diferenciadas para evitar una situación de desamparo institucional total en la persona interesada. Recalcando la voluntad total y absoluta en poder revertir esta situación en cuanto se pueda contar con acceso a la aplicación MASTIN.

La Conselleria, tras concederle una ampliación del plazo para responder que había solicitado, nos comunicó que:

Con referencia a las cuestiones planteadas, se comunica que, la gestión del expediente cuyo titular es la persona promotora de la queja se encuentra en curso, ya que, como consecuencia de una serie de incidencias en la entidad local, no había sido finalizada su tramitación.

Respecto a cuándo se prevé resolver la solicitud, se comunica que, una vez se reciba el correspondiente informe propuesta que aún no ha sido emitido y, salvo que exista alguna incidencia no prevista, se estima su resolución en el plazo más breve posible.

Trasladamos estos informes a la persona interesada, y en sus alegaciones nos indicó que se les había citado en los servicios sociales el 23/10/2025 para firmar el “Compromiso de acuerdo de inclusión”; y les han indicado que éste es el último paso, previo, a la Resolución y abono de la ayuda.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado, concluimos que las Administraciones investigadas han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión:

El Ayuntamiento de Almàssera, como Administración instructora, ha incumplido el plazo máximo de 3 meses establecido para remitir a la dirección general competente en materia de renta valenciana de inclusión el informe-propuesta de resolución, pues habiéndose registrado la solicitud el 24/09/2024, éste no se ha emitido todavía, habiendo transcurrido 13 meses. Podemos comprender los motivos expuestos desde el Ayuntamiento sobre los problemas informáticos acaecidos pero han transcurrido casi 8 años desde que se iniciaron los procedimientos de concesión de estas ayudas y todavía se arrastran problemas de gestión y tramitación derivados de los aplicativos informáticos.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha incumplido el plazo máximo de seis meses para resolver sobre la concesión de la Renta, aunque es evidente que la demora en la entidad local lastra el posible cumplimiento. Según el artículo 33.2.b), transcurrido el plazo de seis meses desde la solicitud sin que la resolución fuera dictada y notificada, se entenderá estimada la solicitud por silencio administrativo, sin perjuicio de la posible suspensión de plazo por causas imputables a la persona solicitante. Por tanto, también se ha incumplido la obligación de expedir el certificado acreditativo del silencio en el plazo establecido.

En relación con la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos del promotor de la queja. En concreto:

- El derecho subjetivo a una prestación económica para cubrir necesidades básicas y a la inclusión social.
- El derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- Los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de emitir el certificado acreditativo del silencio producido.
3. **SUGERIMOS** que, dado el carácter estimatorio del silencio establecido en la Ley 19/2017, de renta valenciana de inclusión, y cuando se emita el informe propuesta favorable, apruebe, con carácter urgente, la resolución de concesión de la prestación con efectos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud (24/09/2024).

AL AYUNTAMIENTO DE ALMÀSSERA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir los plazos establecidos en las Leyes y de adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. **SUGERIMOS** que concrete si, finalmente, el Informe Propuesta será realizado por el consistorio o se le facilitarán los datos para que, obviando los problemas informáticos, sea la Conselleria la que lo realice.
3. **SUGERIMOS** que impulse debidamente este procedimiento con el objetivo de que la Conselleria pueda resolver de inmediato sobre la ayuda solicitada.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana