

"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

<b>Queja</b>	<b>2504913</b>
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Renta Valenciana de Inclusión. Incidencia en pagos. Cambio de identificador.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 18/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504913, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada solicitó la Renta Valenciana de Inclusión el 21/02/2022 y desde abril de 2023 la tiene reconocida en la modalidad RGIS. Estuvo percibiendo dicha prestación hasta julio de 2023 cuando por un "cambio de identificador" se suspendió. A pesar de las reclamaciones, cambios en las titularidades de las cuentas bancarias... sigue sin cobrar lo que tiene reconocido. Son una familia de 4 miembros con máxima vulnerabilidad. Subsisten con las ayudas de emergencia de los servicios sociales, y de la caridad y ayuda de vecinos y amigos. Está desesperada y ya no saben qué hacer para que se les abone lo que se les reconoció.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia información detallada al respecto.

La Conselleria, en su informe, recibido tras concederle una ampliación de plazo para responder, nos comunicó que:

Con relación a la situación actual del expediente de RVI de la interesada, se informa que en su momento se emitió la resolución de renovación de la prestación, si bien su abono se ha visto interrumpido.

En cuanto a la explicación detallada de las incidencias derivadas del cambio de identificador y propuesta de solución desde la Conselleria a las graves demoras que provoca el cambio de identificador en regularizar los pagos, se informa que en este caso particular:

- Tras la solicitud de renovación se solicitó desde esta Dirección General la presentación del NIE actualizado en fecha 4/07/2022
- Se solicitó el modelo normalizado de domiciliación bancaria.
- Se detectó que la cuenta se encontraba cancelada.
- En fecha 31/08/2023 la persona promotora de la queja comunicó el cambio en el documento identificativo (pasaporte a pasaporte).
- Se detectó tenía un NIE que había perdido su vigencia.
- Se solicitó la subsanación o renovación del NIE en fecha 24/04/2024.
- En fecha 4/06/2024 aporta declaración donde señala no tener denegación de la renovación del NIE ni resolución del recurso contra la misma.
- Se continúa la tramitación con el pasaporte al no poder recuperar el NIE.
- En fecha 16/01/2026 aporta concesión de residencia temporal por circunstancias excepcionales de una de sus hijas, así como certificado de estudios de sus dos hijas.

Por último, y en cuanto a la previsión de reanudación del pago y del abono de los atrasos en este caso particular, se informa que como se ha señalado en anteriores informes el problema radica en la pérdida del NIE como documento identificativo. A fecha del presente informe se encuentra pendiente del alta de la cuenta bancaria facilitada por la persona solicitante, de conformidad con la Orden 2/2022 de 20 de abril, de la Conselleria 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 relacionan económicamente con la Generalitat; trámite necesario para poder efectuar el pago de la prestación reconocida.

Tras este informe, estimamos oportuno solicitar un nuevo informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública, sobre las siguientes cuestiones:

1. ¿Por qué se demora tanto el trámite oportuno tras un cambio de identificador provocando que durante meses o años se paralice la entrega de la ayuda de RVI que una persona tiene concedida?
2. ¿Qué actuaciones realiza en ese cambio de identificador?
3. ¿Corresponde a la Intervención validar dicho cambio?
4. ¿Qué problemas se plantean que provocan estas graves demoras?
5. ¿Cuándo prevé dar de alta la cuenta bancaria facilitada por la persona solicitante?
6. Aporte cualquier otra información que sea de interés en esta investigación

En su respuesta, nos comunicó lo siguiente:

La Intervención Delegada en la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha recabado los antecedentes oportunos, emitiendo el correspondiente informe de fecha 27 de marzo de 2026, en el que, al objeto de atender las cuestiones planteadas, procede indicar:

“PRIMERA.- En respuesta a las preguntas 1,2,3 y 4. No existe constancia en esta Intervención de ninguna solicitud de alta o modificación tras el cambio de identificador que tuvo lugar, de acuerdo con el escrito de la Sindicatura de Greuges en julio de 2023.

En un supuesto normal, sí compete a la Intervención Delegada cualquier alteración del identificador de cara a la base de datos corporativa.

SEGUNDA.- El tercero fue dado de alta con NIE en fecha 17 de febrero de 2026.

TERCERA.- La Ley de la Renta Valenciana de Inclusión establece como medio prioritario de identificación del usuario ciudadano no español ante la administración en la solicitud de la Renta Valenciana de Inclusión el NIE. Este documento no tiene caducidad, por lo que no se deben tramitar solicitudes con pasaporte en tanto exista aquél. (art. 29.2 Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión). Los conflictos surgen en los supuestos en los que se tramitan solicitudes de alta con pasaporte y del expediente se deduce la existencia de un NIE.

La Intervención Delegada ha armonizado con la Dirección General de Inclusión y Cooperación al Desarrollo los criterios sobre la documentación requerida para las altas en la base de datos corporativa, de acuerdo con lo anterior, es decir, la prioridad del NIE sobre otras documentaciones, con el objeto de evitar duplicidades en la base de datos de terceros, todo ello de conformidad con 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.”

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. La interesada nos comunicó que el día 13/01/2026 había aportado la documentación requerida por servicios sociales (modelo de domiciliación bancaria) al expediente 10429/2022RVI con número del registro 2026-E-RC-1621.

## 2 Conclusiones de la investigación

Debemos dejar constancia del tiempo transcurrido desde que se suspendió el pago de la RVI reconocida hasta hoy, casi 3 años, encontrándonos de nuevo ante otro caso de paralización de la tramitación del expediente tras el cambio de identificador, circunstancia recurrente entre las personas extranjeras y que constantemente provoca la paralización de sus expedientes de RVI y la recepción de la ayuda.

De todo lo actuado, concluimos que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha incumplido los siguientes preceptos:

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

- El plazo máximo de seis meses para resolver sobre la concesión de la Renta.

En relación con la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.
- 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.

Hemos de subrayar que, en reiteradas ocasiones, la Conselleria nos ha comunicado que en los casos “que el titular de la prestación ha tenido en algún momento un NIE que posteriormente ha perdido pasando a tener pasaporte como documento acreditativo existen dificultades en lo referente a su tramitación desde Intervención Económica”. Conviene señalar que, en anteriores quejas de similar contenido, como la nº 2003208, de hace ya 5 años, la Conselleria ya nos informaba de lo siguiente:

Los equipos informáticos de la Generalitat junto con esta Dirección General (y en relación con el informe de la Intervención General de 25 de abril de 2019 que considera procedente el alta en Base de datos Corporativos de terceros extranjeros con residencia efectiva en la Comunitat Valenciana cuya identificación consista en un número de pasaporte) han ultimado una modificación del aplicativo informático que permitirá llevar a cabo la tramitación de las solicitudes de Renta Valenciana de Inclusión presentadas por personas extranjeras residentes con pasaporte.

Por otra parte, informar que desde esta Dirección General, ya se han realizado las actuaciones pertinentes con los órganos de fiscalización dependientes de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para que se pueda proceder a dar de alta en dicha Base a las personas identificadas con pasaporte, y así poder continuar con la tramitación y resolución de dichas solicitudes. Por lo que actualmente, ya se han iniciado las actuaciones para proceder a dar de alta los modelos de domiciliación bancaria de las solicitudes presentadas por personas residentes con pasaporte como único documento acreditativo. Así mismo informar que una cantidad significativa de solicitudes ya han percibido las primeras nóminas.

Como ya señalábamos en nuestro [Informe anual 2021](#) (p.12), no se puede entender cómo se siguen recibiendo informes que dan cuenta de dificultades para tramitar determinadas prestaciones cuando se utiliza un pasaporte o un NIE.

Ahora, además, la Conselleria parece desconocer los motivos que frenan estos expedientes en la Intervención Delegada o en la General, no recabando información al respecto.

No podemos olvidar que estamos ante una prestación con consideración de derecho subjetivo prevista para cubrir las necesidades básicas que garanticen un mínimo de calidad de vida y combatan la exclusión y la vulnerabilidad social. Las demoras en la tramitación y resolución de los expedientes de renta valenciana de inclusión agravan la situación de pobreza y exclusión social de las personas solicitantes.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:**

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. **RECOMENDAMOS** que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, especialmente cuando se producen cambios de identificador que dilatan el procedimiento.

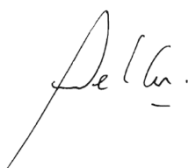
4. **SUGERIMOS** que, dado el carácter estimatorio del silencio establecido en la Ley 19/2017, de renta valenciana de inclusión, apruebe, con carácter urgente, la resolución de concesión de la prestación con efectos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud, o desde la suspensión en este caso, recabando con diligencia la documentación que le reste en el expediente, si se requiere.

#### **A LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

1. **RECOMENDAMOS** que actúe con diligencia y proceda con mayor eficacia ante los posibles cambios de identificadores en los expedientes de RVI, explorando cambios de protocolo o de procedimientos con esta finalidad.
2. **SUGERIMOS** que proceda a dar de alta a la interesada con el fin de retomar el abono de las prestaciones reconocidas.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana