

"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** 2600319  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** Renta valenciana de inclusión

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 21/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600319. La persona interesada presentaba una queja por la Resolución de archivo por caducidad de su expediente de renta valenciana de inclusión (en adelante, RVI) al no aportar documentación en plazo, de fecha 22/12/2025 de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

Según indicaba en su queja, tramitó la renovación de la prestación en enero de 2025, recibiendo requerimiento de subsanación el 08/08/2025, solicitándole la Conselleria:

- DARDE.
- Justificante de solicitud del ingreso mínimo vital realizada en 2025.
- Justificante del pago de alquiler de 3 meses.
- Movimientos bancarios actualizados desde enero de 2025 hasta la fecha del requerimiento

Aunque presentó el 11/08/2025 –ante las dependencias del Ayuntamiento de Elche– la documentación requerida, esta no le constaba a la Conselleria. La persona interesada consideraba que el ciberataque sufrido por el consistorio ilicitano el 25/08/2025 podría ser la causa de que no se remitiera su documentación a la Administración autonómica.

Por ello, el 29/01/2026 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia para que nos informaran sobre el asunto planteado. A dicha petición adjuntábamos el justificante de registro, según el cual la persona funcionaria que recepcionó y dio registro confirmaba que la persona acudió a las oficinas de OMAC-Centro del Ayuntamiento de Elche a las 8,44 horas del 11/08/2025, aportando, la documentación que la Administración autonómica le había requerido.

El 25/02/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. Nos remitía copia de la Resolución que motivó el archivo del expediente por caducidad e indicaba que no le constaba la documentación presentada por la interesada el 11/08/2025, manifestando expresamente:

Como consecuencia de ello, en fecha 28/10/2025, los servicios sociales de atención primaria emitieron el correspondiente informe propuesta, teniendo a la persona promotora de la queja como desistida de su pretensión y, en ese sentido, se emitió la correspondiente resolución de fecha 22/12/2025, archivando el expediente.

También informaba la Conselleria que la persona era titular de un nuevo expediente de renta valenciana de inclusión, el cual había tenido que solicitar ante el archivo del anterior expediente de renta valenciana de inclusión.

El informe de los servicios sociales del Ayuntamiento de Elche tuvo entrada el 02/03/2026. En él se hace constar expresamente:

El expediente de Renta Valenciana se encuentra efectivamente en estado de archivo por caducidad.

Por parte de los Servicios Sociales municipales siempre se ofrece acompañamiento para la subsanación de la documentación requerida, prestando el soporte necesario tanto telefónicamente como de forma presencial.

Como se ha indicado, se presta el soporte para subsanación de la documentación requerida tanto de forma presencial como telefónica. No obstante, la responsabilidad última de presentar la documentación requerida en plazo recae en la persona interesada.

En cuanto al registro de entrada presentado por la interesada el 11/08/25, la documentación que debería incluir dicha anotación está incompleta, conteniendo únicamente el justificante de registro de presentación y el requerimiento de subsanación recibido previamente. Aunque, efectivamente, esta Administración sufrió un ciberataque a finales del mes de agosto que provocó la desaparición de numerosas anotaciones y registros entre los que se incluye el mes de agosto, **no se puede afirmar que la interesada presentara la documentación requerida o no**, o si los documentos fueron presentados, pero desaparecieron como consecuencia del ciberataque.

Se tiene constancia que, ante la situación anteriormente referida, se contactó telefónicamente con la interesada para que completara la documentación requerida, habida cuenta que la misma podría haberse visto afectada por el ciberataque; no obstante, la interesada no presentó nuevamente la documentación solicitada.  
(la negrita y subrayados son nuestros)

Tras lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202600319, el 12/03/2026](#), en la que efectuamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:**

**RECOMENDAMOS** que realice una evaluación exhaustiva del perjuicio que el ciberataque haya podido ocasionar a la población, para, con ello, desarrollar actuaciones para paliar sus consecuencias.

**RECOMENDAMOS** que adopte cuantas medidas sean necesarias para restablecer los derechos de la ciudadanía que, como consecuencia del ciberataque sufrido, se hayan visto vulnerados, especialmente en lo que respecta a la población en situación de especial vulnerabilidad o exclusión social.

**RECOMENDAMOS** que desarrolle protocolos alternativos a los medios digitales para habilitar de manera urgente en caso de fallos en el funcionamiento digital implementado y garantizar con ello la adecuada atención y salvaguardar los derechos de la ciudadanía.

**SUGERIMOS** que, atendiendo al justificante de la OMAC del propio Ayuntamiento que acredita la presentación de la documentación, modifique el informe emitido a la Conselleria en el que instaba al archivo del expediente por desistimiento de la interesada, motivado por la falta de presentación de documentación.

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

**SUGERIMOS** que, atendiendo a lo expuesto, revise de oficio las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de renta valenciana de inclusión de la interesada y que han derivado en el archivo del expediente objeto de la presente queja, dado que las causas que han conducido a ello no son imputables a la interesada.

El 20/04/2026 recibimos la preceptiva respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a nuestras consideraciones. En ella se indica:

Con referencia a la sugerencia de que se revise de oficio las actuaciones efectuadas en el expediente del que es titular la persona interesada, **se comunica que se efectuaran las gestiones oportunas a fin de, conforme a las circunstancias concretas del caso en particular, actuar conforme a lo determinado en el artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**

Por otro lado, cabe señalar que la persona interesada, una vez recibida la resolución teniéndola por desistida, no interpuso recurso de alzada contra ella, por lo que esta deviene firme y consentida.  
(la negrita es nuestra)

El informe del Ayuntamiento de Elche, cuya entrada registramos el 21/04/2026,

(...) por medio del presente escrito, insistimos en la preocupación, interés y prioridad de este Ayuntamiento para que los trámites que corresponde realizar a esta entidad en los expedientes de RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN se lleven a cabo dentro de los plazos establecidos.

En relación al ataque informático sufrido por este Ayuntamiento a finales del mes de agosto de 2025, se tomaron todas las medidas posibles para paliar los efectos que tuvo dicho ataque y restablecer los sistemas informáticos afectados a la mayor brevedad posible.

Con referencia a la sugerencia de que se revise de oficio las actuaciones efectuadas en el expediente del que es titular la persona interesada, cabe señalar que, **una vez notificada la resolución teniéndola por desistida, no interpuso recurso de alzada contra ella, por lo que esta devino en firme y consentida.**

Por último, cabe señalar que la persona es titular de **otro expediente de Renta Valenciana de Inclusión**, el cual **se tramitó por este Ayuntamiento por el procedimiento de urgencia**, y que desde el mes de febrero de este año ha vuelto a percibir dicha prestación  
(la negrita es nuestra)

Ante lo manifestado por la Administración autonómica a nuestras consideraciones, el 28/04/2026 nos dirigimos nuevamente a esta para que nos informara de:

1. Fecha en que ha iniciado la revisión de oficio de las actuaciones llevadas a cabo en el expediente objeto de la presente queja.
2. Fecha prevista para resolver la misma.

En su respuesta, recibida el 25/05/2026, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia indicaba expresamente:

Con referencia a las cuestiones planteadas, se comunica que, una vez estudiado el caso en particular y las circunstancias de este, no se procederá a la revisión de oficio del artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, cabe señalar que la persona interesada, una vez recibida la resolución teniéndola por desistida, si no estaba de acuerdo con el sentido de esta, habría tenido que interponer el correspondiente recurso de alzada contra dicha resolución en el plazo determinado para ello, hecho que no efectuó, por lo que esta deviene firme y consentida.

Por último, hay que señalar que la persona es titular de otro expediente de RVI, RGIS (...) y que en el mes de marzo ha vuelto a percibir la prestación de renta valenciana.

Recibido el informe, y una vez finalizado el trámite de audiencia, nos dirigimos nuevamente a la Conselleria **recordándole la obligación que las administraciones investigadas a** –atendiendo al artículo 35 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges– **motivar la no aceptación** de las consideraciones que esta institución le realizó en la Resolución de consideraciones a la Administración de 12/03/2026. Por tal motivo, consideramos oportuno solicitarle la siguiente información:

1. **Indique los motivos por los cuales, tras haber manifestado expresamente la aceptación de las consideraciones que esta defensoría realizó el 12/03/2026, no va a proceder a la revisión de oficio las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de renta valenciana de inclusión de la interesada.**
2. **Informe si no va a aplicar ningún procedimiento de revisión de actos en vía administrativa, en caso de que cumpliera los requisitos.**

El 02/07/2026 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia. En ella nos informaba que:

(...) una vez estudiado el caso y dado que la persona interesada había recibido la resolución de archivo por caducidad contra la que podía manifestar su desacuerdo a través de la interposición del recurso de alzada en el plazo determinado para ello y no lo efectuó en tiempo y forma, la resolución deviene firme y consentida, agotando la vía administrativa.

Como consecuencia de esta circunstancia y dado que se trataba de una renovación en la que la persona interesada no había dejado de percibir la prestación una vez finalizada la vigencia del expediente a renovar, consta que los importes correspondientes a los meses de junio a octubre de 2025 fueron abonados en exceso en relación con el importe global anual de su expediente de RVI.

**No podemos dar por válido el argumento de la Conselleria puesto que el hecho de que la interesada no presentara recurso de alzada no impide a la Administración, en ningún caso, revisar de oficio las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de renta valenciana de inclusión objeto de la presente queja, cuestión que hacemos extensible también al Ayuntamiento de Elche, que argumentaba igualmente la no aceptación de nuestra consideración en este sentido.**

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 12/03/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

No obstante, consideramos oportuno **poner de manifiesto que el Ayuntamiento de Elche tramitó por procedimiento de urgencia un nuevo expediente** de renta valenciana de inclusión **que la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia también resolvió** atendiendo a dicho criterio de urgencia, reiniciando así el cobro de la prestación en febrero de 2026.

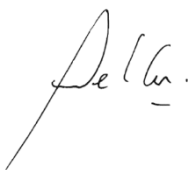
La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve 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 [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

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

Antes de concluir nuestra intervención en el presente asunto, debemos recordar a la persona interesada la posibilidad que le asiste de **solicitar el inicio de un expediente de responsabilidad de la administración**, de acuerdo con lo prevenido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con la finalidad que se determine su derecho a ser indemnizada por los perjuicios causados por el ciberataque que sufrió el Ayuntamiento de Elche.

En este sentido, le informamos que **el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho** o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo, según los establecido en el artículo 67 de dicha norma procedimental.

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