

"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 2503231
Materia Servicios sociales
Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503231. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de Renta Valenciana de Inclusión que había formulado el 22/03/2024.

Por ello, el 08/09/2025 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud (el Ayuntamiento de Valencia y la entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento de Valencia nos indicó, sustancialmente, que:

- Tras la presentación de la solicitud, el 11/04/2024 se apertura expediente en el aplicativo de gestión compartida.
- Tras la instrucción del expediente, se avanza el trámite a PROPUESTA APROBADA el 02/05/2024 a la Generalitat Valenciana para su resolución.
- Teniendo en cuenta que desde el 02/05/2024 el expediente está en estado de PROPUESTA APROBADA y no ha habido actuación ni requerimiento por parte de la Generalitat Valenciana, el 14/01/2025 se remite correo desde el ayuntamiento solicitando que se priorice la fiscalización y resolución del expediente.
- El 20/01/2025, se remite respuesta al citado correo de la Dirección general con el siguiente literal: "Con respecto al expediente RGIS/46019/10570/2024 está pendiente de resolver pues el titular tuvo un NIE administrativo".
- En fecha 02/04/2025 se nos remite correo electrónico en el que se nos requiere que se aporte justificante de que la cuenta bancaria está en activo.
- El 29/04/2025 se incorpora a la aplicación informática CERTIFICADO DE TITULARIDAD BANCARIA actualizado, aportada por el titular en dicha fecha, y el 30/04/2025 se remite correo desde este ayuntamiento a la Dirección General indicando dicha actuación.
- El 28/08/2025 se remite correo desde el ayuntamiento solicitando información relativa a la situación de la tramitación del expediente, informando ese mismo día desde la Dirección General que está sin resolver.

Por su parte, la Conselleria informó a esta institución, expresamente, de que:

la persona interesada solicitó la prestación de renta en fecha 27/03/2024 emitiéndose el correspondiente informe propuesta en fecha 30/04/2024. Revisado el expediente, se comprueba que la persona interesada tuvo un NIE anterior como documento acreditativo de la persona interesada.

Por último, y en relación con cualquier otra información de interés, se comunica que, en este caso en particular, así como aquellos en los 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.

A fecha del presente informe, continuamos trabajando en este sentido, realizando las gestiones necesarias a fin de convenir con la misma y poder resolver estos inconvenientes.

A la vista de lo informado por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe, dirigida no solo a esta Conselleria y al Ayuntamiento de Valencia, sino también a la Conselleria de Hacienda y Economía, a quien está adscrita la Intervención General.

En su informe, esta última Administración manifestó que:

PRIMERA. Los expedientes fueron remitidos por la Dirección General de Inclusión y Cooperación al Desarrollo (DGICD) para la tramitación de las domiciliaciones bancarias (...). A la vista de la documentación recibida, esta Intervención remitió de nuevo los expedientes a la DGICD, dado que, entre la información remitida se observaron datos que necesitaban de una aclaración.

Las devoluciones a la DGICD fueron en el caso de (...), mediante remisión de oficio de fecha 18 de julio de 2024. (...) En el momento de efectuar este escrito no se ha obtenido respuesta por parte de la DGIC.

SEGUNDO. La DGICD remite que el interesado consta con un NIE en la consulta de alta de terceros de la Conselleria de Hacienda, en concreto el (...), pero en cambio la DGICD solicita el alta con un pasaporte número (...), que es el que el interesado ha hecho constar en su solicitud de modelo de domiciliación bancaria. A la vista de esta circunstancia y teniendo en cuenta que no figuraba ningún informe aclaratorio de este extremo se solicitó a la DGICD que indicara cuales eran las circunstancias actuales del interesado.

(...) esta Intervención Delegada no dispone hasta el momento de respuesta por parte de la DGICD, en relación con las aclaraciones planteadas con relación a los expedientes de los interesados referenciados, estando los expedientes en la propia DGICD.

Por lo que se refiere a la Conselleria de Servicios Sociales, ésta nos informó de que:

(...) a través de la aplicación que sirve de soporte y gestión a la renta valenciana de inclusión, se verifica que consta un NIE administrativo a nombre de (...) como documento acreditativo asociado. Se hace constar que, cuando una persona ha tenido un NIE, dicho número se mantiene como identificador válido y único para sus relaciones administrativas posteriores.

Con referencia a las gestiones que se están realizando para solventar los inconvenientes que impiden finalizar la tramitación de la solicitud se comunica que, a fecha de este informe, se constata que desde esta Dirección General se ha consultado con servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia si la persona interesada posee algún tipo de documentación con la que se pudiera justificar que tiene tarjeta roja o solicitud de protección internacional, estando a la espera de saber esta información.

Por tanto, no se puede dar de alta la cuenta bancaria con pasaporte de (...) por poseer un NIE administrativo vigente.

El Ayuntamiento, por su parte, indicó que

la solicitud inicial fue presentada el 22/03/2024 con identificador de pasaporte y no ha habido cambio de identificador desde dicha fecha. Por ello, no se ha requerido por parte de la consellería ni emitido por parte de este ayuntamiento el informe de correspondencia que se emite en estos casos.

Todos los informes fueron trasladados a la persona interesada al objeto de que pudiese formular alegaciones. La misma tan solo presentó un escrito, de fecha 15/10/2025, en el que se reiteraba en su escrito inicial de queja.

2 Conclusiones de la investigación

Debemos comenzar por señalar que han transcurrido más de 24 meses desde que la persona interesada registrara la solicitud de Renta Valenciana de Inclusión, el 22/03/2024.

El informe Propuesta favorable fue remitido a la Conselleria, dentro del plazo establecido para ello, el 02/05/2024 (dentro del plazo establecido) y el expediente se encuentra pendiente de resolver porque, según nos ha manifestado la Conselleria de Servicios Sociales, no se puede dar de alta la cuenta bancaria con pasaporte, al tener la persona interesada un NIE vigente.

Esta institución ha tratado, con repetidas peticiones de informe a las distintas Administraciones competentes, de ahondar en las causas por las que este expediente no se resuelve de forma definitiva. Ha quedado relatado como, en primera instancia, la Conselleria de Servicios Sociales puso de manifiesto que existían dificultades desde Intervención Económica y como la Conselleria de Hacienda informó de que, desde el 18/07/2024, estaba a la espera de respuesta de una aclaración de datos por la Dirección General de Inclusión y Cooperación al Desarrollo.

Con referencia a las gestiones que se estaban realizando para solventar los inconvenientes que impedían finalizar la tramitación de la solicitud se nos comunicó que desde la Dirección General se había consultado con servicios sociales del Ayuntamiento de Valencia si la persona interesada poseía algún tipo de documentación con la que se pudiera justificar que tiene tarjeta roja o solicitud de protección internacional, estando a la espera de saber esta información.

Resulta reprochable a la Administración de la Generalitat, que por Ley debe garantizar el derecho de la ciudadanía a una Renta mínima, y que debe actuar bajo el principio de personalidad jurídica única sin perjudicar el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta expresa, que no haya

encontrado una solución a la cuestión planteada, cuando los problemas son una cuestión de gestión interna.

La Renta Valenciana de Inclusión es un derecho subjetivo que se concreta a través de una prestación económica y/o una prestación profesional para realizar un proceso de inclusión social dirigida a cubrir las necesidades básicas que garanticen la calidad de vida combatiendo la exclusión y la vulnerabilidad social.

Este derecho a un nivel de vida adecuado es el fundamento de la protección social en casos de vulnerabilidad o exclusión social o en riesgo de estarlo y, en consecuencia, comporta la responsabilidad de los poderes públicos ante las personas que por circunstancias diversas se encuentran en tales situaciones. Esta responsabilidad impide que un expediente, con informe propuesta favorable de fecha 02/05/2024 (informe preceptivo y vinculante), permanezca sin resolver, desde entonces.

Sin embargo, recientemente, en el curso de la queja número 202503930, se ha recibido un informe de la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública en el que se señala que 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, es decir, la prioridad del NIE y se ha acordado con el Servicio de Gestión de la Renta Valenciana de Inclusión la sustitución de las solicitudes de alta con pasaporte de los usuarios que dispongan de NIE por solicitudes de alta con NIE y que el plazo de tramitación de la solicitud de alta, una vez ingresada en la Intervención dicha solicitud en los términos descritos, es inferior a diez días.

Debe tenerse en cuenta, por otro lado, que ha operado, conforme a lo establecido en el artículo 33.2 de la Ley de Renta Valenciana de Inclusión, el silencio administrativo y la solicitud se entiende estimada.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **SUGERIMOS** que, conforme al acuerdo alcanzado con la Intervención Delegada, sustituya la solicitud de alta con pasaporte de la persona interesada por una solicitud de alta con el NIE.

A LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

1. **SUGERIMOS** que, en el caso de que no se haya hecho ya, inste a la DGICD a la sustitución de la solicitud de la persona interesada por una solicitud de alta con NIE y, tan pronto la reciba, proceda al alta de tercero.

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