

"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 2503930
Materia Servicios sociales
Asunto Renta valenciana de inclusión. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503930. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver la renovación de su expediente de renta valenciana de inclusión (RVI) que solicitó el 17 de octubre de 2024.

Por ello, el 22/10/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Elche y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que ostentaba entonces la competencia, que en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda señalaba lo siguiente:

- Que la persona interesada solicitó la renovación de la prestación de renta valenciana, con el número de pasaporte (...), el 17 de octubre de 2024. Vista la documentación presentada por el interesado, el Ayuntamiento de Elche había emitido requerimiento de documentación en varias ocasiones y a fecha del informe, se constataba que la última documentación aportada por el interesado era errónea y se estaban realizando las gestiones oportunas para que aportara la documentación necesaria y seguir con la tramitación del expediente.
- Revisado el expediente, se comprueba que la persona interesada tuvo anteriormente un NIE como documento acreditativo.
- 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.

Por su parte, el informe remitido por el Ayuntamiento de Elche señalaba que, en fecha 23/07/2025 se remitió a la Dirección General de Inclusión el cambio en el número de pasaporte, estando a la espera, a fecha de hoy, de que por parte de dicha Dirección General realicen el cambio de identificador para poder avanzar en la tramitación del expediente. En el momento en el que realicen dicha actualización, se podrá emitir el correspondiente informe propuesta.

Ambos informes fueron trasladados a la persona responsable de la queja por si deseaba presentar alegaciones, pero no presentó ninguna.

A la vista de lo informado, esta institución consideró oportuno realizar una nueva petición de informe, dirigida en esta ocasión a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, al Ayuntamiento de Elche, y también a la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública, a quien está adscrita la Intervención General, al objeto de que, en el plazo de un mes, facilitaran información detallada sobre los inconvenientes para la resolución de las solicitudes en los casos en los que ha habido un cambio de identificador del solicitante y las soluciones en las que se está trabajando.

El informe emitido por la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública señalaba que la Intervención Delegada en la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia había recabado los antecedentes oportunos, y en fecha 15 de enero de 2026, dado que no constaba en esta Intervención ningún tipo de documentación relativa al interesado, se trasladó la consulta al centro gestor quien había comunicado mediante correo electrónico de fecha 13 de enero de 2026, que aún no había sido enviada ningún tipo de documentación a esta Intervención Delegada en relación con el citado interesado, puesto que se han puesto en contacto con la entidad local para recabar la información necesaria.

En este caso, el Ayuntamiento de Elche indicaba en su informe que la Dirección General había solicitado un informe de correspondencia en fecha 11/7/2025, siendo remitido a Conselleria en fecha 23/7/2025. En fecha 14/1/26, se requirió por parte de la Dirección General nuevo informe de correspondencia, debido a la imposibilidad de acceder al anterior por problemas informáticos con el código seguro de verificación de dicho informe. El 3/2/26 se remitió el nuevo informe de correspondencia.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia relataba las incidencias detectadas en el expediente y señalaba que estaban pendientes de la correcta presentación de la documentación económica solicitada.

Desde esta institución, a la vista de lo señalado por las tres administraciones, consideramos oportuno solicitar un nuevo informe para que:

- La Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública explicara, con carácter general, los inconvenientes para la resolución de las solicitudes en los casos en los que ha habido un cambio de identificador del solicitante y cuáles son las soluciones en las que se está trabajando. Se le requería también para que informara de cuáles son los plazos previstos para para la tramitación y resolución definitiva de la solicitud de RVI una vez dispongan de la documentación del expediente objeto de esta queja.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia justificara los motivos de que la revisión y solicitud de un nuevo informe de correspondencia al Ayuntamiento se hubiera demorado prácticamente 6 meses y confirmara si había recibido el último informe de correspondencia remitido por el Ayuntamiento de Elche en fecha 3/2/26 y si el expediente ya reunía las condiciones para su remisión a Intervención económica, señalando la fecha prevista para su remisión a Intervención económica.

En esta ocasión la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública explicaba, en resumen, que para las altas en la base de datos corporativa, se establece la prioridad del NIE sobre otras documentaciones, con el objeto de evitar duplicidades en la base de datos de terceros y que esa Intervención había 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. Así mismo indicaba que el plazo de tramitación de la solicitud de alta, una vez ingresada en esta Intervención dicha solicitud en los términos descritos, es inferior a diez días.

Por su parte, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia señalaba en su informe que se había reiterado la presentación de la documentación completa necesaria para efectuar el cambio en el documento de identificación en diferentes ocasiones. Así mismo señalaba que el informe de correspondencia había sido incorporado al expediente, pero no era copia verificable, no presentaba el código seguro de verificación (csv). Por este motivo se había solicitado su subsanación, así como la del apartado C (declaración responsable) y E (destinatario) en los modelos de alta y baja de la domiciliación bancaria.

Por último, respecto a la fecha de su remisión a Intervención económica, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia informaba que, no podría ser remitida hasta que la documentación relativa a la domiciliación bancaria se encontrara debidamente cumplimentada.

Trasladados sendos informes al interesado por si deseaba presentar alegaciones, este nos ha manifestado que:

Me han solicitado cuatro veces la domiciliación bancaria con el pasaporte renovado y le entregué cuatro veces. Ahora están pidiendo el físico de mi NIE que está caducado desde año 2010. Por no tener la residencia renovada no pude conseguir un nuevo contrato de trabajo. Actualmente no dispongo del físico del NIE se me ha perdido. Cuando me aprobó la renta por primera vez no me pidieron el físico del NIE. En realidad ellos saben que yo no tengo un NIE válido porque no tengo derecho ni de residencia ni trabajo. Le pidieron la trabajadora social un informe de que no dispongo de NIE físico y ya se mandó a la generalidad.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que la solicitud de renovación de la renta valenciana de inclusión, presentada el 27/05/2024, aún no ha sido resuelta por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, al parecer por problemas con el identificador del interesado.

Esta institución ha tratado, a través de repetidas solicitudes de información a las administraciones competentes, de ahondar en las causas por las que estos expedientes no se resuelven de forma definitiva.

Así, ha quedado relatado cómo, en primera instancia, la Conselleria de Servicios Sociales puso de manifiesto que, en estos casos 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.

Pero, tras habernos dirigido a la Conselleria de Hacienda, ésta nos manifestó que se había 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. Así mismo

indicaba que el plazo de tramitación de la solicitud de alta, una vez ingresada en Intervención dicha solicitud en los términos descritos, es inferior a diez días.

De todo lo actuado se extrae que el Ayuntamiento había remitido en fecha 23/07/2025 a la Dirección General de Inclusión el cambio en el número de pasaporte, y el 03/02/26 un segundo informe de correspondencia, toda vez que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se había detectado que el remitido en fecha 23/7/2025 tenía errores que hacían imposible su acceso.

Sin embargo, hasta la fecha la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no ha efectuado el cambio de identificador, requisito necesario para proseguir la tramitación.

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.

La Administración de la Generalitat, debe garantizar el derecho de la ciudadanía a una Renta mínima, y debe actuar bajo el principio de personalidad jurídica única sin perjudicar el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta expresa, y sorprende que siga sin resolverse la cuestión planteada, cuando los problemas son una cuestión de gestión interna.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

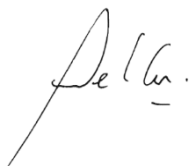
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla dentro del plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
2. **SUGERIMOS** que, conforme al acuerdo alcanzado con la Intervención Delegada, sustituya la solicitud de alta con pasaporte de la persona interesada por una solicitud de alta con el NIE de forma que se pueda proseguir con la tramitación del expediente.

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 terceros.

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