

"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** 2504166  
**Materia** Servicios sociales  
**Asunto** RVI. Demora tramitación.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 30/10/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada, en fecha 23/05/2023, presentó una solicitud de RVI. Al no obtener una resolución, el 29/10/2024 volvió a presentar otra solicitud, y tampoco obtuvo una respuesta.

Por ello, el 03/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de Almàssera y a la antigua Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente, recibimos el informe de la Conselleria en el que se indicaba lo siguiente:

En relación con las cuestiones planteadas, se informa que la persona interesada solicitó el reconocimiento del derecho a la renta valenciana el 25 de mayo de 2023, con NIE (...), en el Ayuntamiento de Valencia.

En fecha 22 de agosto de 2023, (...) comunicó un cambio de residencia a Almàssera, emitiéndose por el Ayuntamiento de Valencia Informe propuesta, el 14 de noviembre de 2023, de traslado de expediente.

El 30 de mayo de 2024, el Ayuntamiento de Almàssera emitió Informe propuesta de la resolución con pasaporte (...), si bien, revisada la aplicación que sirve de soporte a la gestión de la renta valenciana de inclusión y revisado el expediente, se constató la falta de documentación necesaria para poder seguir tramitando el expediente, por lo que se devolvió a la entidad local en fecha 5 de agosto de 2024 para que realizase la correspondiente subsanación de la documentación requerida para continuar con el procedimiento.

Asimismo, la tramitación del expediente se encuentra pendiente de la formulación del nuevo informe propuesta por la entidad local.

En este sentido, se comunica que, a fecha de este informe, nos hemos puesto en contacto con el Ayuntamiento de Almàssera para que realice las gestiones oportunas y avance la tramitación.

El 13/01/2026 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Almàssera, en el que nos comunicaban lo siguiente:

Desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almàssera se acredita tener conocimiento de la situación que presenta el interesado al encontrarse en seguimiento dentro del Departamento desde el año 2024.

En fecha 29/10/2024 el solicitante efectúa un registro (2024-E-RC-3673) en las oficinas generales del ayuntamiento con documentación preceptiva de su situación personal. Anteriormente había iniciado solicitud en el Ayuntamiento de Valencia (municipio en el que sigue empadronado).

El expediente del interesado se encuentra en estos momentos en la fase final pendiente de cierre. Recientemente ha sido requerido para registrar los últimos documentos que se le requieren y está previsto que entre en el Informe Propuesta del mes de enero de 2026 para pago. Ya que su solicitud ha sido propuesta favorablemente. Pasando a recibir de manera inminente respuesta a su solicitud de Renta Valenciana de Inclusión. La demora en la tramitación del expediente ha venido determinada por los motivos que se exponen a continuación.

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 hasta diciembre 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 finalmente ha sido subsanada desde Conselleria.

Debido a que esta situación estaba teniendo un efecto demasiado largo en el tiempo y teniendo en cuenta la gravedad que esta situación podía 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, encontrando de manera puntual 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. Hasta el restablecimiento del acceso por parte del Ayuntamiento fechado en diciembre de 2025.

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. Estableciendo un plan de choque para que en el plazo de 2-3 meses la tramitación pueda ser reconducida a los trámites legales por parte de las 5 personas técnicas que en estos momentos integran el Equipo de Atención Primaria Básica de Servicios Sociales.

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.

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 sí se consideró inicialmente un procedimiento de urgencia, pero los fallos en el sistema impidieron su trámite, al tratarse de un interesado con un proceso de desahucio en trámite. Además, la situación del interesado ha sufrido puntuales cambios que han conllevado adaptación en la tramitación final de la prestación, requiriendo que de manera recurrente se debería requerir documentación actualizada. En el transcurso de los meses ha tenido lugar un cambio de cuenta, una caducidad del NIE que tenía el interesado por razones formativas y la inexistencia de empadronamiento en el municipio de Almàssera.

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 un margen de tiempo bastante acotado.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte del Ayuntamiento de Almàssera el 04/11/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no lo recibió hasta el 13/01/2026, fuera de plazo.

La demora en remitir la oportuna respuesta, por parte del Ayuntamiento de Almàssera, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

En todo caso y en cumplimiento del art. 35.3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39 se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

A la vista de los informes remitidos solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia y al Ayuntamiento de Almàssera que nos informasen si disponían de la documentación que le solicitaron a la persona interesada y cuándo se procedería a dictar la oportuna resolución.

La Conselleria, en su informe, nos comunicó lo siguiente:

En relación con las cuestiones planteadas, se informa que el expediente de RVI del que la persona interesada es titular, se encuentra pendiente de tramitación y de revisar que toda la documentación ha sido correctamente cumplimentada e incorporada tanto al expediente como a la aplicación que sirve de soporte a la gestión de la renta valenciana de inclusión, en especial la exigida por 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, así como que no haya omisiones o inexactitudes en la solicitud e instrucción del expediente.

Respecto a cuándo se prevé resolver la solicitud, salvo que exista alguna incidencia no prevista, se estima su resolución en el plazo más breve posible

El consistorio, en su informe, nos informaba de lo siguiente:

Desde Servicios Sociales del Ayuntamiento de Almàssera se acredita tener conocimiento de la situación que presenta el interesado al encontrarse en seguimiento dentro del Departamento desde el año 2024.

En fecha 29/10/2024 el solicitante efectúa un registro (2024-E-RC-3673) en las oficinas generales del ayuntamiento con documentación preceptiva de su situación personal. Anteriormente había iniciado solicitud en el Ayuntamiento de Valencia (municipio en el que sigue empadronado).

En el expediente del interesado se han registrado los últimos documentos que se le

requieren, su solicitud ha sido propuesta favorable, pasando a recibir de manera inminente respuesta a su solicitud de Renta Valenciana de Inclusión

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

## 2 Conclusiones de la investigación

El objeto de esta queja es la demora de la Administración autonómica con competencias en la materia en resolver un expediente de renta valenciana de inclusión cuya solicitud se presentó inicialmente el 23/05/2023 en València y se trasladó el 14/11/2023 a Almàssera (que continuó con su tramitación) y que cuenta con PROPUESTA FAVORABLE por parte del consistorio.

Estos hechos resultan inaceptables, especialmente por el hecho de que se trata de una prestación con consideración de derecho subjetivo (artículo 6. Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat: Concepto de renta valenciana de inclusión), prevista para cubrir las necesidades básicas que garanticen un mínimo de calidad de vida y combatan la exclusión y la vulnerabilidad social. En consecuencia, las demoras o los impagos de la renta valenciana de inclusión agravan la situación de pobreza y exclusión social de las personas solicitantes.

El tiempo empleado por la Administración competente para llevar a cabo los trámites necesarios para la subsanación de cualquier incidencia que pudiese surgir para resolver una solicitud de RVI y proceder a su pago debe ser el mínimo e imprescindible, dado que, por el carácter de la prestación, estos son los únicos ingresos con los que cuentan los beneficiarios en muchas ocasiones.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se 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.
- La Administración autonómica competente 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 siguientes derechos de la persona titular de la queja:

- 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, 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. **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.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ALMÀSSERA:**

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender a sus requerimientos de información.
2. **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.

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