

"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 2504169
Materia Servicios sociales
Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Demora en resolución.

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 2504169, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a la solicitud de Renta Valenciana de Inclusión presentada el 08/02/2023. La persona titular señala que el 04/02/2024 presentó comunicación de variaciones.

Por ello, el 04/11/2025 solicitamos al Ayuntamiento de València y a la 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 València exponía:

1. Situación actual del expediente de la persona titular.

Consultado el aplicativo de gestión compartida (Generalitat y corporaciones locales) de RVI consta que el expediente RGIS/46025/09822/2023, relativo a la solicitud presentada por (...), se encuentra en el estado de PROPUESTA APROBADA, pendiente de resolución por parte de la Dirección General de Inclusión y Cooperación al Desarrollo.

2. Fecha de grabación del expediente en la aplicación informática.

Desde el ámbito local se apertura el expediente RGIS/46025/09822/2023 el 23/02/2023, se graban los datos y se aporta la documentación.

3. Fecha en la que el Ayuntamiento remitió el informe-propuesta de resolución a la Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y sentido de éste.

Tras la solicitud de RGIS presentada por la interesada el 08/02/2023 y la instrucción inicial del expediente RGIS/46025/09822/2023, desde el ámbito local se avanza el trámite a **INFORME PROPUESTA el 09/03/2023** y, tras ser debidamente suscrita por representante de la entidad la relación en la que se incluye dicha propuesta (nº listado 36.986), se incorpora al expediente y se avanza el trámite a **PROPUESTA APROBADA el 15/03/2023** a la Generalitat Valenciana para su resolución.

Trascurridos 12 meses desde la primera propuesta municipal, desde la dirección general competente en materia de RVI el 15/03/2024 se nos requiere mediante correo electrónico, tal y como se detallará en el punto 4 de este informe, informe propuesta actualizado, por lo que se anula propuesta anterior el **15/04/2024** y desde este ayuntamiento **se avanza de nuevo el trámite a INFORME PROPUESTA** (nº listado

47.845) y a **PROPUESTA APROBADA el 17/04/2024** a la Generalitat Valenciana para su resolución.

4. **Posibles incidencias ocurridas en la tramitación del expediente.**

A continuación se exponen cronológicamente las incidencias y actuaciones relativas al expediente RGIS/46025/09822/2023:

- En fecha 27/09/2023 se remite correo electrónico al centro social tramitador en el que se indica que hay que subsanar incidencia en la cumplimentación del modelo de domiciliación bancaria (rellenar en el apartado C el nº de pasaporte), incidencia que se subsana, comunicándolo a la dg el 02/10/2023.
- En fecha 08/01/2024 se solicita por parte de este ayuntamiento información sobre la tramitación del expediente a lo que se nos responde desde la DG "... dicen en intervención que tiene NIE y por eso no se ha resuelto."
- En fecha 14/02/2024 Se incorpora al expediente documentación relativa al divorcio de la titular presentada por ella como comunicación de variaciones el 06/02/2024 (...).
- En fecha 15/03/2024 se nos remite correo electrónico desde la dirección general en el que se nos indica "FALTA INFORME TECNICO E INFORME PROPUESTA ACTUALIZADO".

Considerando la demanda de la dirección general, se realizan las siguientes actuaciones:

- o El 27/03/2024 se suscribe por parte de la profesional responsable del caso el INFORME TÉCNICO requerido en el que se afirma "Que en la actualidad se mantiene vinculación y seguimiento con la unidad de convivencia solicitante, considerándose que persisten las circunstancias que motivaron la emisión del INFORME PROPUESTA APROBATORIO ya emitido tras la instrucción del expediente."
- o El 15/04/2024 se anula propuesta anterior, se emite nuevo INFORME PROPUESTA (listado nº ...) y el 17/04/2024 se avanza de nuevo el trámite a PROPUESTA APROBADA a la Generalitat Valenciana para su resolución, tal y como se detalla en el punto 3 de este informe.

Se comunican actuaciones a la dirección general mediante correo electrónico y apunte en el campo de observaciones del expediente de día 22/04/2024.

- En fecha 23/04/2024 se nos remite correo electrónico desde la dirección general en el que se nos indica lo siguiente: "Tenemos pendiente en el expediente que se cita, validar la cuenta bancaria con el identificador de pasaporte, para ello, a pesar de que tenemos toda la documentación correcta, el certificado bancario tiene más de 6 meses, por ello precisamos que nos subáis al aplicativo cualquier documento que pueda acreditar que la cuenta sigue vigente" (nuevo certificado sellado o movimientos bancarios o informe).
- En fecha 29/04/2024 se nos remite correo electrónico desde la dirección general en el que se nos indica lo siguiente: "...esta persona figura en la intervención delegada con NIE, por lo que hay que realizarle un cambio de NIE a PASSAPORT. Para poder darle de alta con el pasaporte, la documentación que necesitamos es la siguiente: NIE, modelo de domiciliación bancaria de alta con pasaporte, modelo de domiciliación bancaria de baja con NIE, certificado de titularidad bancaria reciente con pasaporte, informe de concordancia de identidad emitido por los servicios sociales, denegación de la renovación del NIE, recurso presentado contra la resolución de denegación del NIE y resolución de dicho recurso."

A pesar de que todo el expediente se ha tramitado con pasaporte, considerando que el NIE del que dispuso la titular tuvo vigencia hasta el 01/12/2021, y que la

documentación requerida se solicita en caso de cambio de identificación, el 27/05/2024 se aporta al expediente:

- Certificado de titularidad bancaria de fecha 30/04/2024 aportado ese mismo día por la interesada (...)
- Declaración responsable presentada por la interesada el 23/05/2024 (...) en la que manifiesta que en ese momento no dispone de NIE (denegación en abril de 2022) y que no presentó recurso ni alegación ante la resolución denegatoria y a la que adjunta: resolución denegatoria de solicitud NIE, pasaporte, modelo de domiciliación bancaria de baja con NIE y modelo de domiciliación bancaria de alta con pasaporte.
- INFORME DE CORRESPONDENCIA DE IDENTIDAD suscrito el 27/05/2024 por profesional de Servicios Sociales de Atención Primaria del ayuntamiento.

A pesar de que esta documentación se aporta al expediente en mayo de 2024, no se comunica formalmente a la dirección general por SIR hasta el 02/01/2025, ya que coincide en esas fechas con un cambio organizativo en la gestión de personal que reduce los efectivos vinculados a estas tareas.

- En fecha 09/01/2025 se nos remite correo electrónico desde la dirección general en el que se nos indica lo siguiente: "...para realizar el cambio de identificador nos falta: Certificado de Titularidad bancaria reciente en cualquiera de sus formas con PASAPORTE y el nombre tal y como aparece en él."

El 16/01/2025 se incorpora al expediente nuevo certificado de titularidad bancaria de fecha 10/01/2025 aportado por la interesada el 13/01/2025 (...). Esta aportación se comunica a la dirección general por correo electrónico el 20/01/2025 y por SIR el 28/01/2025.

5. Gestiones realizadas ante la demora en resolver la solicitud de la persona titular.

Desde el centro social, desde donde se atiende a la titular y se conoce las dificultades de su situación, se ha reiterado la necesidad de resolución de su expediente en varias ocasiones (correos del 27/12/2024, 08/05/2025, 02/06/2025 y 18/09/2025) y ha sido solicitada información del trámite a la dirección general para poder a su vez informar a la interesada.

Las respuestas recibidas desde la dirección general han sido las siguientes: "El expediente sigue pendiente de finalizar el cambio de identificador de NIE a pasaporte" (09/07/2025) y "Sigue pendiente de resolución" (17/10/2025).

6. Cualquier otra información de interés para la mejor solución de la queja.

Como conclusión, se manifiesta que desde este ayuntamiento se tramitó la primera PROPUESTA APROBATORIA en el plazo legalmente establecido, que se han atendido los requerimientos de la dirección general y que resta pendiente de revisión, fiscalización y resolución por su parte.

Por último, consultado su expediente social, con fecha de apertura 01/07/2019, constan, además de la tramitación del expediente de RVI, la atención personalizada en entrevistas cuando las ha solicitado y la tramitación de prestaciones económicas (agosto 2023, enero, mayo y septiembre de 2024, abril y octubre de 2025) y derivación a recursos, actuaciones, todas ellas, destinadas a cubrir las necesidades básicas y evitar un empeoramiento de su situación con carácter continuo desde el inicio de la atención.

Por su parte, el 01/12/2025 recibimos escrito de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el que solicitaba una ampliación de plazo para la remisión de la información requerida, ampliación que concedimos mediante resolución de 02/12/2025.

Finalmente, la Conselleria remitió informe en el que exponía:

Con referencia a las cuestiones planteadas, se informa que ... solicitó el reconocimiento del derecho a la prestación de renta valenciana el 8 de febrero de 2023, emitiéndose el último informe propuesta por el Ayuntamiento de Valencia el 17 de abril de 2024, con el pasaporte (...).

Dado el tiempo transcurrido y a fin de verificar si las circunstancias de la unidad de convivencia de la persona interesada habían variado en este periodo de tiempo, se le requirió para que aportara documentación. ... aportó, a fecha 13 de enero de 2025, la documentación requerida en relación con el pasaporte y el certificado de titularidad bancaria para poder continuar con la tramitación del expediente, sin que conste Informe propuesta actualizado.

A fecha del presente informe, se solicita al Ayuntamiento de Valencia un informe del seguimiento y la intervención social llevada a cabo dentro del marco de competencias de los servicios sociales de atención primaria básica en el que se relacionen las actuaciones y verificaciones efectuadas tendentes a la comprobación del cumplimiento de los requisitos de ... durante todo el periodo de referencia del pago de atrasos.

Asimismo, y en relación con la fecha prevista para resolver, se comunica que, salvo incidencia no prevista y si toda la documentación aportada es correcta, se procederá a solicitar el alta de la cuenta bancaria con el número de pasaporte a la Intervención Delegada en el plazo más breve posible.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona interesada señalaba que hasta el momento no había recibido resolución.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente de queja se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona titular a obtener una resolución en el plazo establecido, así como a los derechos reconocidos a las personas en situación de vulnerabilidad.

De todo lo actuado se extrae que continúa en tramitación la solicitud de Renta Valenciana de Inclusión cuya falta de respuesta constituye el objeto de esta queja y que fue presentada el 08/02/2023. La detallada información sobre su tramitación que nos ha sido facilitada por el Ayuntamiento de Valencia pone de manifiesto que han sido emitidos hasta 2 Informes Propuesta con sentido aprobatorio (de fechas 15/03/2023, 17/04/2024), además de otros muchos trámites requeridos por la Conselleria en relación con el expediente.

Y, si bien la Entidad Local remitió el primer Informe Propuesta dentro del plazo establecido a tal efecto, resulta muy preocupante el tiempo transcurrido desde que, una vez realizada la PROPUESTA APROBATORIA el 15/03/2023 desde el ámbito local, el expediente se mantiene en ese estado pendiente de revisión, fiscalización y resolución por parte de la Generalitat Valenciana, habiendo realizado la entidad local varias consultas sobre el estado del expediente.

La inactividad de la Administración autonómica es inadmisibile (hace casi tres años que se presentó la solicitud) y esta paralización, además de constituir un incumplimiento de la obligación de dictar resolución y notificarla dentro del plazo máximo establecido, desvirtúa la finalidad de la prestación solicitada, pues la Administración no ha emitido resolución sobre el derecho de la persona solicitante a una prestación configurada para cubrir las necesidades básicas.

Concluimos, por tanto, que se han incumplido los siguientes preceptos:

En relación con la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de Renta Valenciana de Inclusión:

- Se ha incumplido el plazo de 3 meses, desde la entrada en el registro de la Generalitat del informe-propuesta de resolución de la autoridad municipal, en el que debe resolverse sobre la concesión de la renta de garantía.
- Lo establecido en relación con el Informe-Propuesta que es preceptivo y vinculante, excepto error material, de hecho, o de cálculo.

En relación con la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de la Administración de actuar sometida al principio de celeridad e impulsar de oficio el procedimiento en todos sus trámites.
- 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 siguientes derechos del interesado:

- 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).

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene para con la ciudadanía constituyen un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad. La demora, la falta de respuesta y la inacción reiterada no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente las personas vulnerables y sus familias.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver y notificar en plazo las solicitudes presentadas por los ciudadanos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el carácter estimatorio del silencio establecido en la Ley 19/2017, de renta valenciana de inclusión y habiéndose emitido el último informe propuesta favorable con fecha 17/04/2024, emita, 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, registrada el 08/02/2023.
3. **SUGERIMOS** que, emitida la resolución de concesión, proceda en menor plazo posible al abono de la prestación, con los atrasos correspondientes.

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