

"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 2504545
Materia Servicios sociales
Asunto Pensión Jubilación No Contributiva

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504545. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución expresa de la solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación, realizada el 23/09/2024.

Según relataba la interesada en su escrito de queja, con fecha 08/01/2025 recibió un requerimiento de subsanación solicitándole que aportara más documentación; documentación que aportó el mismo 08/01/2025. Ante la falta de respuesta, dirigió un correo electrónico a pnc_dtv@gva.es al que no recibió respuesta expresa.

Por todo ello, acudió a los Servicios Sociales de Oliva donde fue informada de que el expediente se había archivado porque no había respondido al requerimiento, a pesar de que, como ha quedado dicho, sí lo hizo.

En el momento de dirigirnos su queja confirmó a esta institución que tampoco le había sido notificada la resolución de archivo.

Por ello, el 16/12/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria expuso que:

- La solicitud de Pensión No contributiva de Jubilación se registró, efectivamente, el 23/09/2024.
- En fecha 13/12/2024 se emite requerimiento para que la persona interesada aporte documentación necesaria para poder resolver su solicitud.
- El 08/01/2025 la interesada aportó documentación, pero de forma incompleta y especificaba que, en el requerimiento, entre otra documentación, se le indicaba que debía aportar en caso de separación o divorcio, la sentencia judicial y el convenio regulador, documentos que no presentó.
- En fecha 31/03/2025 se dictó la caducidad del expediente.

Desde esta institución solicitamos a la Conselleria que nos informase de si se había emitido Resolución de archivo y si la misma había sido notificada a la interesada, así como las fechas de la emisión y la notificación. La Conselleria nos respondió que, al no constar los justificantes de envío

y notificación en su expediente, el órgano gestor decidió emitir de nuevo la resolución de caducidad en fecha 14/01/2026 y manifestó haber procedido a su notificación.

Dicha información fue trasladada a la persona interesada al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante varios escritos en los que se reiteraba en su escrito inicial de queja. Sin embargo, de sus escritos de alegaciones no podía concluirse que hubiese recibido la notificación de la Administración; Extremo que tampoco pudo ser confirmado telefónicamente por el personal de la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución.

Por ello, el 18/03/2026 realizamos una nueva solicitud de información a la interesada para que nos comunicase si la Administración le había notificado la resolución de archivo por caducidad y, en caso afirmativo, si contra la misma, hubiese formulado Reclamación Previa a la vía de la Jurisdicción Social.

Con fecha 13/04/2026 la interesada presentó nuevo escrito ante esta institución en el que manifestó que “la notificación se recibió telemáticamente el 14/01/2026 y no físicamente en el domicilio y que, por este motivo, no se recurrió”. La interesada mostró su disconformidad con la notificación y manifestó que no estaba dada de alta para ser notificada telemáticamente, “por lo que la mera apertura de las notificaciones desde la asesoría no considero que sea el medio correcto”.

Por ello, requerimos nuevamente a la interesada para que nos aportara la copia de la solicitud inicial y poder así corroborar el medio elegido para notificaciones; documentación que recibimos a primeros del mes de junio.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo actuado se concluye que, con fecha 31/03/2025, se dictó la caducidad del expediente. Sin embargo, tras haber dictado la caducidad del expediente, la Conselleria no advirtió su falta de envío y notificación a la persona interesada hasta que recibió la petición de información de esta institución; momento en el que nos informó de que se emitió de nuevo la resolución de caducidad en fecha 14/01/2026 y se iba a proceder a su notificación.

Como ha quedado dicho, la notificación se realizó telemáticamente y la interesada, en sus alegaciones, ha mostrado su disconformidad puesto que no era el medio elegido por ella.

Del examen del formulario de solicitud que registró el 23/09/2024 se concluye que, efectivamente, no marcó la casilla aceptando la notificación exclusiva por medios electrónicos, pero, sin embargo, en la documentación que presentó el 08/01/2025 sí marcó que deseaba ser notificada por medios electrónicos e hizo constar el correo electrónico de la asesoría, desde donde se accedió a la notificación de la resolución de archivo, que no fue recurrida en plazo.

Ahora bien, esta institución cree necesario detenerse en un momento anterior: la resolución de caducidad.

Ha quedado dicho que, tras la presentación de la solicitud de Pensión No Contributiva de Jubilación, se efectuó un requerimiento a la interesada para que aportase determinada documentación entre la que se encontraba, en caso de separación o divorcio, la sentencia judicial y el convenio regulador.

El 08/01/2025 la interesada respondió al requerimiento. El 24/02/2025, ante la falta de respuesta, desde la asesoría se remite el siguiente correo electrónico a pnc_dtv@gva.es:

Buenos días, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de recabar información sobre la solicitud general de registro GVRTE/2025/72653 de fecha 08/01/2025 en la que aportamos documentación requerida de la pensión no contributiva de fecha 23/09/2024 del núm de expediente citado en el asunto. No tenemos noticias y cuando entramos en la página de la GVA en el apartado de “¿cómo va lo mío”? ni siquiera tiene un número de expediente asignado.

Por todo esto, solicitamos información a la mayor brevedad posible ya que en dicha página pone que caduca el día 26/02/2025 y no ha habido respuesta por vuestra parte con respecto a la documentación aportada

No se obtiene ninguna respuesta y es, cuando la interesada acude a los servicios sociales de Oliva, cuando se le informa de que el expediente ha sido archivado por no haber aportado la documentación requerida.

Del examen del requerimiento que se notificó a la interesada se extrae que se le advierte de que, de no aportar la documentación en el plazo citado, se originará la paralización del expediente y, transcurridos 3 meses, se producirá la caducidad del mismo, con archivo de las actuaciones practicadas, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Ahora bien, la caducidad está regulada en el artículo 95 del referido texto legal que, en su número 1, establece:

En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, cuando se produzca su paralización por causa imputable al mismo, la Administración le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del procedimiento. Consumido este plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, la Administración acordará el archivo de las actuaciones, notificándoselo al interesado. Contra la resolución que declare la caducidad procederán los recursos pertinentes.

De entrada, no creemos que pueda afirmarse, en puridad, que existió una paralización por causa imputable a la interesada, pues ésta, en primer lugar, respondió al requerimiento el mismo día que recibió la notificación y, en segundo lugar, remitió un correo electrónico el día 24/02/2025 (al que no recibió respuesta) consultando el estado del expediente, en el que expresamente manifestó “no ha habido respuesta por vuestra parte con respecto a la documentación aportada”.

La Conselleria informó a esta institución, en informe de fecha 24/01/2026, de que la interesada había aportado la documentación de forma incompleta, pero nunca se lo dijo a la propia interesada, quien, convencida de que había satisfecho el requerimiento, al mes siguiente de su presentación consultó el estado de su solicitud. Ello evidencia, sin ningún género de dudas, su voluntad de continuar con el procedimiento, lo que hace muy difícil concluir que ha existido una paralización por causa que le resulte imputable.

En opinión de esta institución, lo que la Conselleria debía haber hecho entonces, era avisar de nuevo a la interesada de que, en realidad, sólo había subsanado parcialmente su solicitud y, en caso de que así fuere, avisarle de que la documentación que faltaba resultaba indispensable para la resolución del expediente, con la advertencia, de nuevo, de que, transcurridos tres meses sin aportarla, se produciría la caducidad del expediente, pero esta actuación no tuvo lugar y la Administración dictó, directamente, el archivo; archivo que, por otro lado y como ha quedado dicho, no advirtió que no había notificado hasta que no recibió la petición de información de esta institución.

En este sentido, se pronuncia también la Sentencia Número 492/2006, de La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (Roj: STSJ CV 2958/2006 - ECLI:ES:TSJCV:2006:2958), de la que extractamos, por su interés, el siguiente párrafo de los fundamentos de derecho:

Del inalterado relato fáctico de la sentencia recurrida se desprende que la Administración demandada requirió a la actora para que aportara una serie de documentación que debía acompañar a la solicitud de la pensión de jubilación no contributiva, requerimiento que fue cumplido por aquélla, acaecido únicamente, que uno de los documentos pudiera ser no correcto o idóneo según las exigencias de la Administración. Por tanto, a la vista del factum relatado, no puede entenderse que la actora ha dejado transcurrir el plazo legalmente establecido en el art. 92.1 de la Ley 30/1992, puesto que no estamos en presencia de un supuesto de inactividad por parte de la interesada. La Administración, debió poner en conocimiento de la demandante tal circunstancia, concediéndose un plazo de diez días para cumplimentar la deficiencia ocurrida, haciendo uso del mandato legal previsto en el art. 76 de la LRJ -PAC, sin que pueda admitirse si silencio ante el escrito de la actora que acompaña a la presentación de la documentación requerida y, deje, en consecuencia, transcurrir el plazo que le permite declarar la caducidad del expediente, provocando la mas absoluta indefensión a la interesada que cree haber cumplimentado en forma lo requerido y que, de haber tenido conocimiento de las deficiencias que se le imputan, habría subsanado sin mayor problema las mismas.

Debemos dejar constancia de que, cuando la interesada finalmente tuvo conocimiento del archivo del expediente (tras la formulación de queja en esta institución), aportó, con fecha 05/03/2026, el convenio regulador y la sentencia de divorcio (Registro número GVRTE/2026/1007076).

Por último, debe la Administración tener presente que la solicitud archivada es una solicitud de prestación de carácter asistencial, prevista para todas las personas que carecen de recursos suficientes, aunque no hayan cotizado nunca o lo hayan hecho de forma insuficiente. Por su carácter, cobra especial relevancia, si cabe, el derecho a una buena administración y la obligación de la Administración de servir con objetividad los intereses generales y mejorar la vida de las personas.

El artículo 109 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común, permite la revocación de los actos desfavorables.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECOMENDAMOS** que, dado que ha quedado acreditado que no existió paralización imputable a la interesada, revise la declaración de caducidad de fecha 14/01/2026, reabriendo el expediente administrativo archivado y teniendo por presentada la sentencia de divorcio y el convenio regulador.

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.



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026