

"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 2504913
Materia Servicios sociales
Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Incidencia en pagos. Cambio de identificador

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 18/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504913, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se nos comunicaba que la persona interesada solicitó la Renta Valenciana de Inclusión, en la modalidad RGIS, el 21/02/2022 y desde abril de 2023 la tiene reconocida. Estuvo percibiendo dicha prestación hasta julio de 2023 cuando por un "cambio de identificador" se suspendió. A pesar de las reclamaciones, cambios en las titularidades de las cuentas bancarias... seguía sin cobrar lo que tiene reconocido. Son una familia de 4 miembros con máxima vulnerabilidad. Subsisten con las ayudas de emergencia de los servicios sociales, y de la caridad y ayuda de vecinos y amigos. Mostraba su desesperación y ya no sabían qué hacer para que se les abone lo que se les reconoció.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia información detallada al respecto.

La Conselleria, en su informe, recibido tras concederle una ampliación de plazo para responder, nos comunicó que:

Con relación a la situación actual del expediente de RVI de la interesada, se informa que en su momento se emitió la resolución de renovación de la prestación, si bien su abono se ha visto interrumpido.

En cuanto a la explicación detallada de las incidencias derivadas del cambio de identificador y propuesta de solución desde la Conselleria a las graves demoras que provoca el cambio de identificador en regularizar los pagos, se informa que en este caso particular:

- Tras la solicitud de renovación se solicitó desde esta Dirección General la presentación del NIE actualizado en fecha 4/07/2022
- Se solicitó el modelo normalizado de domiciliación bancaria.
- Se detectó que la cuenta se encontraba cancelada.
- En fecha 31/08/2023 la persona promotora de la queja comunicó el cambio en el documento identificativo (pasaporte a pasaporte).
- Se detectó tenía un NIE que había perdido su vigencia.
- Se solicitó la subsanación o renovación del NIE en fecha 24/04/2024.
- En fecha 4/06/2024 aporta declaración donde señala no tener denegación de la renovación del NIE ni resolución del recurso contra la misma.
- Se continúa la tramitación con el pasaporte al no poder recuperar el NIE.
- En fecha 16/01/2026 aporta concesión de residencia temporal por circunstancias excepcionales de una de sus hijas, así como certificado de estudios de sus dos hijas.

Por último, y en cuanto a la previsión de reanudación del pago y del abono de los atrasos

en este caso particular, se informa que como se ha señalado en anteriores informes el problema radica en la pérdida del NIE como documento identificativo. A fecha del presente informe se encuentra pendiente del alta de la cuenta bancaria facilitada por la persona solicitante, de conformidad con la Orden 2/2022 de 20 de abril, de la Conselleria 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 relacionan económicamente con la Generalitat; trámite necesario para poder efectuar el pago de la prestación reconocida.

Tras este informe, estimamos oportuno solicitar un informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública, sobre las siguientes cuestiones:

1. ¿Por qué se demora tanto el trámite oportuno tras un cambio de identificador provocando que durante meses o años se paralice la entrega de la ayuda de RVI que una persona tiene concedida?
2. ¿Qué actuaciones realiza en ese cambio de identificador?
3. ¿Corresponde a la Intervención validar dicho cambio?
4. ¿Qué problemas se plantean que provocan estas graves demoras?
5. ¿Cuándo prevé dar de alta la cuenta bancaria facilitada por la persona solicitante?
6. Aporte cualquier otra información que sea de interés en esta investigación

En su respuesta, nos comunicó lo siguiente:

La Intervención Delegada en la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha recabado los antecedentes oportunos, emitiendo el correspondiente informe de fecha 27 de marzo de 2026, en el que, al objeto de atender las cuestiones planteadas, procede indicar:

“PRIMERA.- En respuesta a las preguntas 1,2,3 y 4. No existe constancia en esta Intervención de ninguna solicitud de alta o modificación tras el cambio de identificador que tuvo lugar, de acuerdo con el escrito de la Sindicatura de Greuges en julio de 2023.

En un supuesto normal, sí compete a la Intervención Delegada cualquier alteración del identificador de cara a la base de datos corporativa.

SEGUNDA.- El tercero fue dado de alta con NIE en fecha 17 de febrero de 2026.

TERCERA.- La Ley de la Renta Valenciana de Inclusión establece como medio prioritario de identificación del usuario ciudadano no español ante la administración en la solicitud de la Renta Valenciana de Inclusión el NIE. Este documento no tiene caducidad, por lo que no se deben tramitar solicitudes con pasaporte en tanto exista aquél. (art. 29.2 Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de renta valenciana de inclusión). Los conflictos surgen en los supuestos en los que se tramitan solicitudes de alta con pasaporte y del expediente se deduce la existencia de un NIE.

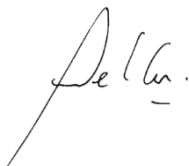
La Intervención Delegada ha armonizado con la Dirección General de Inclusión y Cooperación al Desarrollo los criterios sobre la documentación requerida para las altas en la base de datos corporativa, de acuerdo con lo anterior, es decir, la prioridad del NIE sobre otras documentaciones, con el objeto de evitar duplicidades en la base de datos de terceros, todo ello de conformidad con 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.”

Dimos traslado de ambos informes a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. La interesada nos comunicó que el día 13/01/2026 había aportado la documentación requerida por servicios sociales (modelo de domiciliación bancaria) al expediente 10429/2022RVI con número del registro 2026-E-RC-1621.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504913, de 04/05/2026](#) dirigido a las dos consellerías involucradas.

En sus respuestas, la Conselleria de Economía, Hacienda y Administración Pública comunica que la solicitante ha sido registrada de alta en la BDC en fecha 17 de febrero de 2026; y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia informa que se ha procedido al abono de la prestación emitiéndose la resolución de reconocimiento de la prestación encontrándose, a fecha de este informe, pendiente de su recepción por la persona interesada.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana