

"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 2600319
Materia Servicios sociales
Asunto Renta valenciana de inclusión

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 21/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600319. La persona interesada presentaba una queja por la Resolución de archivo por caducidad de su expediente de renta valenciana de inclusión (en adelante, RVI) al no aportar documentación en plazo, de fecha 22/12/2025 de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

Según indicaba en su queja, tramitó la renovación de la prestación en enero de 2025, recibiendo requerimiento de subsanación el 08/08/2025, solicitándole la Conselleria:

- DARDE.
- Justificante de solicitud del ingreso mínimo vital realizada en 2025.
- Justificante del pago de alquiler de 3 meses.
- Movimientos bancarios actualizados desde enero de 2025 hasta la fecha del requerimiento

En fecha 11/08/2025 presentó, ante las dependencias del Ayuntamiento de Elche y por número de **registro de entrada 202509(...)** la documentación requerida.

El 25/08/2025 el Ayuntamiento de Elche sufrió un ciberataque, indicando la persona en su queja que este pudiera ser el motivo por el cual la documentación no fue remitida a la Conselleria.

Por ello, el 29/01/2026 nos dirigimos a ambas administraciones competentes, el Ayuntamiento de Elche y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia adjuntándoles el justificante de registro que la persona aportaba como documento acreditativo de haber subsanado dicha documentación. Según constaba en el mismo, la persona acudió a las oficinas de OMAC-Centro a las 8,44 horas del 11/08/2025, aportando, la siguiente documentación –contrastado y acreditado por la persona funcionaria que recepcionó y dio registro a la misma–:

- instancia general
- requerimiento
- extracto bancario
- IMV
- Darde
- contrato y recibos alquiler
- CONTRATO Y RECIBOS ALQUILER

Solicitábamos a ambas administraciones la siguiente información:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. Informe de manera detallada del estado del expediente.
2. Indique si desde los servicios sociales municipales se ofreció acompañamiento para la subsanación de la documentación y si les consta la aportación de la documentación. En caso afirmativo, indique desde qué fecha consta en el ADA.
3. Informe de las gestiones que se han realizado durante el seguimiento que deben llevar los servicios sociales con la persona beneficiaria de la renta valenciana de inclusión para garantizar la subsanación de la documentación.
4. Informe si comunicó a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia la aportación de documentación por parte de la interesada el 11/08/2025.
5. Informe de las medidas que el Ayuntamiento de Elche adoptó para asegurar que, dado que la interesada había presentado documentación en plazo a través de la OMAC, el ciberataque sufrido no afectara a su derecho a recibir la prestación.
6. Cualquier información que resulte de interés para una mejor solución de la presente queja

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. Informe si dispone de la documentación que la interesada aportó el 11/08/2025 y si esta era la documentación requerida o necesitaba más documentación para poder resolver. En caso de que necesitara más, indique qué documentación, si se le requirió nuevamente y en qué fecha.
2. Remita copia completa de la Resolución de archivo por caducidad e informe de la documentación preceptiva que no fue aportada.
3. Indique si el Ayuntamiento de Elche informó a esa Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia de la subsanación efectuada por la persona el 11/08/2025 y si en el informe de seguimiento emitido para la renovación de la prestación se hizo constar alguna referencia al respecto.
4. Cualquier información que resulte de interés para una mejor solución de la presente queja

El 25/02/2026 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que nos confirmaba la documentación requerida, nos remitía copia de la Resolución que motivó el archivo del expediente por caducidad e indicando que no tenían referencia de la documentación presentada por la interesada el 11/08/2025, manifestando expresamente:

Como consecuencia de ello, en fecha 28/10/2025, los servicios sociales de atención primaria emitieron el correspondiente informe propuesta, teniendo a la persona promotora de la queja como desistida de su pretensión y, en ese sentido, se emitió la correspondiente resolución de fecha 22/12/2025, archivando el expediente.

También informaba la Conselleria que la persona es titular de un nuevo expediente de renta valenciana de inclusión, que ha tenido que solicitar ante el archivo del anterior.

El informe de los servicios sociales del Ayuntamiento de Elche tuvo entrada el 02/03/2026. En él se hace constar expresamente:

1. El expediente de Renta Valenciana se encuentra efectivamente en estado de archivo por caducidad.
2. Por parte de los Servicios Sociales municipales siempre se ofrece acompañamiento para la subsanación de la documentación requerida, prestando el soporte necesario tanto telefónicamente como de forma presencial.
3. Como se ha indicado, se presta el soporte para subsanación de la documentación requerida tanto de forma presencial como telefónica. No obstante, la responsabilidad última de presentar la documentación requerida en plazo recae en la persona interesada.
4. En cuanto al registro de entrada presentado por la interesada el 11/08/25, la documentación que debería incluir dicha anotación está incompleta, conteniendo únicamente el justificante de registro de presentación y el requerimiento de subsanación recibido previamente. Aunque, efectivamente, esta Administración sufrió un ciberataque a finales del mes de agosto que provocó la desaparición de numerosas anotaciones y registros entre los que se incluye el mes de agosto, **no se puede afirmar que la interesada presentara la documentación requerida o no**, o si los documentos fueron presentados, pero desaparecieron como consecuencia del ciberataque.
5. Se tiene constancia que, ante la situación anteriormente referida, se contactó telefónicamente con la interesada para que completara la documentación requerida, habida cuenta que la misma podría haberse visto afectada por el ciberataque; no obstante, la interesada no presentó nuevamente la documentación solicitada.
(la negrita y subrayados son nuestros)

Trasladamos ambos informes a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones como así hizo, reiterando su desacuerdo con el archivo de su expediente.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, es necesario incidir en el hecho de que esta defensoría remitió, junto a la Resolución de inicio de investigación que requería información a la Conselleria y al Ayuntamiento de Elche, **el documento con el cual la persona interesada justificaba la subsanación de la documentación en plazo ante la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Elche**.

En segundo lugar, la aportación de dicha documentación fue, en su momento, **acreditada por la persona funcionaria que procedió a la recepción y registro** de la misma en la OMAC-Centro a las 8,44 horas del día 11/08/2025.

Informa el Ayuntamiento que:

En cuanto al registro de entrada presentado por la interesada el 11/08/25, la documentación que debería incluir dicha anotación está incompleta, conteniendo únicamente el justificante de registro de presentación y el requerimiento de subsanación recibido previamente

(...) no se puede afirmar que la interesada presentara la documentación requerida o no, o si los documentos fueron presentados, pero desaparecieron como consecuencia del ciberataque

En cambio, reza literalmente en dicho documento expedido por la OMAC-Centro:

JUSTIFICANTE DE REGISTRO DE ENTRDA

Esta administración expide el presente justificante conforme se da por recibida la siguiente solicitud:

RVI: Aporta documentación para completar referencia 2021/25(...)

(...)

A cuyos efectos acompaña la siguiente documentación:

Documento

Otros documentos de entrada

Descripción

instancia general
requerimiento
extracto bancario
IMV
darde
contrato y recibos alquiler

Otros documentos de entrada

CONTRATO Y RECIBOS ALQUILER

En consecuencia, no podemos tomar en consideración esta respuesta ofrecida por los servicios sociales del Ayuntamiento de Elche, puesto que el registro mencionado justificaba su presentación.

En el supuesto de que la persona no la hubiera presentado, supondría una grave irregularidad que la OMAC diera por acreditada su entrega.

Manifiesta el Ayuntamiento de Elche que le solicitó nuevamente dicha documentación, pero en ningún caso concreta en qué fechas, ni acredita documentalmete haberle notificado conforme la normativa determina. No especifica si se hizo a través de citación presencial y si la persona recibió dicha citación, si acudió o no lo hizo y si presentó parte de los documentos o ninguno.

En cambio, el ayuntamiento elevó a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe propuesta de archivo de expediente por no aportar documentación. Ello ha comportado un perjuicio evidente para el titular de la renta y su unidad de convivencia, viendo interrumpido el abono de una prestación destinada a cubrir las necesidades más básicas y prioritarias y teniendo que volver a tramitar una nueva solicitud de renta valenciana de inclusión.

Con ello, la persona titular del expediente de RVI se ha visto obligada a presentar una nueva solicitud de RVI para acceder nuevamente a ella, encontrándose todavía en tramitación, derivado de las consecuencias que el ciberataque sufrido en el Ayuntamiento de Elche ocasionó.

Si bien es cierto que, en el contexto digital actual, la exposición a ciberataques se ha convertido en un riesgo probable tanto para administraciones públicas como para el resto de las entidades y

personas, **es fundamental que las administraciones públicas articulen todos los mecanismos necesarios para garantizar y salvaguardar de manera estricta los derechos de las personas.**

Las consecuencias que ciberataque tuvo para el funcionamiento y organización interna del Ayuntamiento de Elche –en este caso, la pérdida de documentación que la interesada sí presentó– **no deberían en ningún caso derivar en consecuencias negativas para la ciudadanía.**

Es necesario recordar que, en este caso, se trata de una prestación con consideración de derecho subjetivo prevista para cubrir las necesidades básicas que garanticen un mínimo de calidad de vida y combatan la exclusión y la vulnerabilidad social y para cuya renovación se requiere, tanto la aportación de la preceptiva documentación como el informe favorable por parte de los servicios sociales municipales.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto, el derecho subjetivo a una prestación económica para cubrir necesidades básicas y a la inclusión social.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ELCHE:

1. **RECOMENDAMOS** que realice una evaluación exhaustiva del perjuicio que el ciberataque haya podido ocasionar a la población, para, con ello, desarrollar actuaciones para paliar sus consecuencias.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte cuantas medidas sean necesarias para restablecer los derechos de la ciudadanía que, como consecuencia del ciberataque sufrido, se hayan visto vulnerados, especialmente en lo que respecta a la población en situación de especial vulnerabilidad o exclusión social.
3. **RECOMENDAMOS** que desarrolle protocolos alternativos a los medios digitales para habilitar de manera urgente en caso de fallos en el funcionamiento digital implementado y garantizar con ello la adecuada atención y salvaguardar los derechos de la ciudadanía.
4. **SUGERIMOS** que, atendiendo al justificante de la OMAC del propio Ayuntamiento que acredita la presentación de la documentación, modifique el informe emitido a la Conselleria en el que instaba al archivo del expediente por desistimiento de la interesada, motivado por la falta de presentación de documentación.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **SUGERIMOS** que, atendiendo a lo expuesto, revise de oficio las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de renta valenciana de inclusión de la interesada y que han derivado en el archivo del expediente objeto de la presente queja, dado que las causas que han conducido a ello no son imputables a la interesada.

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