

"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 2601050
Materia Servicios sociales
Asunto Renta Valenciana de Inclusión. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/02/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601050. En él, la persona interesada presentaba una queja por la falta de resolución de la solicitud de Renta Valenciana de Inclusión, formulada el 21/05/2025.

En su escrito manifestaba que en septiembre de 2025 acudió al Ayuntamiento por otro asunto y fue entonces cuando, de forma accidental, tuvo conocimiento de que había problemas con la cuenta bancaria que había facilitado (Nickel). Insistía en que esta incidencia no les había sido notificada y no se les había realizado ningún requerimiento de documentación. No obstante, aportaron nueva cuenta bancaria de Caixabank para evitar más retrasos. Sin embargo, manifestó que había consultado en el 012 y aparecía el IBAN de la cuenta de Nickel.

Por ello, el 16/06/2026 solicitamos a las Administraciones con competencias en la tramitación del expediente (el Ayuntamiento de Favara y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

En su informe, el Ayuntamiento indicó que:

- La solicitud fue grabada el 10/06/2025.
- El informe propuesta se emitió el día 16/06/2025, con fecha de efecto 01/06/2025, en sentido de propuesta aprobatoria.
- Los datos de la cuenta de Caixabank se grabaron el 07/01/2026.

Por otro lado, el Ayuntamiento indicó que, con fecha 07/07/2025, se grabó el siguiente mensaje en la aplicación Mastín que, según manifiesta, fue comunicado a la interesada:

"la cuenta bancaria no es válida, debe ser entidad financiera que tenga, al menos, una sucursal en la Comunidad Valenciana, la cuenta Nickel no es válida"

El Ayuntamiento concluye que ha actuado conforme a sus competencias y dentro de los plazos establecidos y que la demora de la resolución de dicha solicitud ha sido causada por las modificaciones en cuenta bancaria, identificador de la persona solicitante y aportación de documentación solicitada, encontrándose la resolución del expediente pendiente en la Administración autonómica competente.

Por su parte, la Conselleria manifestó expresamente que la comunicación de variación de la cuenta bancaria de la persona interesada forma parte de su expediente desde enero de 2026 y que la misma figura como la indicada para percibir el abono de la prestación, una vez se reconozca esta.

Sin embargo, en relación con la previsión de resolución, la Conselleria se limitó a manifestar “se estima en el plazo más breve posible”.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones; trámite que llevó a cabo mediante escrito de 20/04/2026 en el que, sustancialmente, negó que se le hubiese informado con fecha 07/07/2025 de que la cuenta bancaria no era válida. Como prueba de ello, manifiesta que en el mes de agosto solicitó otra ayuda en la que se hizo constar la misma cuenta bancaria.

2 Conclusiones de la investigación

En el momento de emitir la presente Resolución no tenemos conocimiento de que se haya emitido resolución sobre la concesión de la renta valenciana de inclusión solicitada por la autora de la queja con fecha 21/05/2025.

De todo lo actuado se extrae que el Informe propuesta, en sentido aprobatorio, fue remitido por el Ayuntamiento dentro del plazo establecido. Ahora bien, el Ayuntamiento informó de que, con posterioridad, en concreto el 07/07/2025, se hizo constar en Mastín que la cuenta bancaria no era válida y que se comunicó a la interesada; extremo que ha sido negado por la misma.

Si bien es cierto que la Entidad Local no ha acreditado ante esta institución haber requerido a la interesada para que aportara una nueva cuenta bancaria, no disponemos de elementos de juicio suficientes para conocer si se produjo la comunicación por otra vía; extremo que la interesada ha negado. Lo que sí ha quedado acreditado es que los datos de la nueva cuenta bancaria se grabaron el 07/01/2026.

Ha transcurrido, por tanto, en exceso el plazo establecido para la resolución del expediente. 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 tres meses desde la entrada en el registro de la Generalitat del informe-propuesta de resolución de la autoridad municipal.

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

- 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).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE FAVARA:

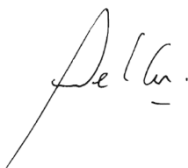
1. **RECOMENDAMOS** que extreme la cautela en las comunicaciones con las personas interesadas para la correcta tramitación de los procedimientos, ajustándose a lo establecido para la subsanación y mejora de las solicitudes.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **SUGERIMOS** que, debido al retraso que acumula la tramitación de la solicitud que es objeto de esta queja, emita y notifique la resolución sobre su concesión.

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