



**Resolución 2016R-1710-15 del Ararteko, de 20 de abril de 2016, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revoque su resolución en un procedimiento de solicitud de ayudas al amparo del Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas**

### Antecedentes

1. Un ciudadano se dirige a esta institución para solicitar la intervención del Ararteko con motivo de la denegación de una ayuda por el nacimiento de su hija, solicitada ante el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco al amparo del Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, regulador de las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas.

Según relata, el 5 de mayo de 2014 presentó una solicitud de ayuda, adjuntando toda la documentación preceptiva, entre la que entregó una fotocopia de su libreta de ahorro emitida por la entidad bancaria correspondiente, en la que constaban los diez últimos dígitos de su cuenta, además de la identificación de la referida entidad bancaria.

El 29 de septiembre de 2014, el Gobierno Vasco le notificó un escrito de requerimiento, instándole a presentar en el plazo de 10 días una *“fotocopia de los datos de titularidad de la libreta de ahorro o cuenta bancaria en la que se desea cobrar la ayuda. La persona solicitante debe ser titular de la misma (20 dígitos-Kutxabank)”*, advirtiéndole de que si no lo hiciera se le tendría por desistido de su petición. En el escrito de requerimiento se le indicaba que la documentación debía ser enviada por correo postal a la Delegación Territorial de Empleo y Políticas Sociales o presentarse personalmente en el servicio Zuzenean.

El 30 de septiembre de 2014 el interesado acudió a la oficina de Correos y envió a la Delegación Territorial del Departamento de Empleo y Políticas Sociales una carta con la fotocopia de los 20 dígitos de la cuenta solicitada, indicando en el sobre la referencia del número del expediente. Para su mayor seguridad, el reclamante optó por enviar la carta por correo certificado.

No obstante, mediante Resolución del Director de Política Familiar y Desarrollo Comunitario, de 5 de noviembre de 2014, se le tiene por desistido de su solicitud de ayuda por considerar, para sorpresa del reclamante, que había transcurrido el plazo del requerimiento sin que el interesado hubiera presentado la documentación requerida, según consta en la propia resolución.

Contra esta resolución, el reclamante interpuso recurso de alzada el 20 de noviembre de 2014, al que adjuntó nuevamente una fotocopia de la libreta y





una copia del resguardo de Correos en el que constan los detalles del envío de la documentación requerida para subsanar la solicitud inicial.

En agosto de 2015 el departamento resolvió el recurso de alzada desestimando la pretensión del reclamante, con fundamento en el desistimiento del solicitante por no haber dado respuesta al requerimiento de subsanación de la solicitud.

2. Tras analizar la queja y admitirla a trámite, nos dirigimos al Departamento de Empleo y Políticas Sociales para interesarnos por la denegación de la ayuda al promotor de la queja. En nuestro escrito informábamos al departamento de que el interesado había aportado a esta institución una copia del resguardo emitido por la oficina de correos correspondiente -en el que consta el nombre y dos apellidos del remitente y el destinatario, así como la fecha de entrega de la documentación remitida- que acredita que realizó un envío a la delegación territorial del departamento el día 30 de septiembre de 2014, que se entregó en esa delegación el día 1 de octubre, dentro del plazo establecido pues en el requerimiento de subsanación recibido. Teniendo en cuenta la constatación oficial de Correos de que la documentación había sido remitida por el interesado en plazo y recibida así mismo por la Administración, nos interesamos también por conocer qué documentación concreta se recibió en dicha delegación territorial el día 1 de octubre de 2014 y si dicha documentación constaba en el expediente del interesado de solicitud de ayudas por hijos e hijas a cargo. Apuntábamos igualmente que, en el caso de que dicha documentación no constara en el referido expediente, se nos indicara expresamente dónde se encontraba la documentación remitida por el reclamante, puesto que esta debía hallarse en poder de esa Administración Pública.
3. El promotor de la queja, por su parte, solicitó al Departamento de Empleo y Políticas Sociales el acceso a su expediente de ayuda y pudo constatar, según nos hizo constar, que el documento con los 20 dígitos de su cuenta bancaria que había remitido en respuesta al requerimiento de subsanación no figuraba en su expediente.
4. El departamento responde al escrito del Ararteko informando de que el interesado no presentó la documentación que se le requirió, por lo que se le dio por desistido en su solicitud. Con relación al recurso de alzada, se afirma que el reclamante adjuntó una copia del certificado de entrega de Correos, pero que éste corresponde a un sobre cerrado, sin que pueda conocerse cuál es el contenido del envío. Así mismo, se informa de que en la resolución del recurso de alzada *"se hacía saber expresamente al recurrente cuál era el modo de presentación de documentos"*, citando el artículo 31 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento





por el que se regula la prestación de los servicios postales<sup>1</sup> y que el interesado no había remitido carta alguna según dicho modo de presentación.

### Consideraciones

1. El Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas, establece expresamente en su artículo 20.2 cuál es la documentación que debe acompañar a la solicitud de las ayudas que recoge esa norma, entre la que se encuentra la *"f) Fotocopia de los datos de titularidad de la libreta de ahorro o cuenta bancaria en la que se desee cobrar la ayuda"*.

El Gobierno Vasco, en su respuesta al Ararteko, reconoce que *"entre los documentos aportados junto a la solicitud, el solicitante presentó certificado emitido por la caja de ahorros Kutxabank"*, es decir, un documento emitido por la propia entidad bancaria en la que el reclamante dispone de una cuenta, justamente para dar cuenta objetiva y oficial de los datos de titularidad de su cuenta bancaria.

No obstante, pese a que el documento emitido por la entidad bancaria sí reflejaba los datos indispensables para identificar debidamente la cuenta bancaria de la que el reclamante era titular, es cierto que efectivamente dicho certificado del banco no aportaba los 20 dígitos de la cuenta de ahorro, sino que identificaba los datos de la titularidad bancaria con sólo 10 dígitos de la cuenta y otros parámetros de información, como el nombre de la entidad o la referencia de la oficina o sucursal concreta en que dicha cuenta estaba inscrita, razón por la cual el Gobierno Vasco interpretó que la documentación no era correcta y requirió al solicitante de ayudas a subsanar su solicitud aportando de nuevo sus datos bancarios, pero esta vez mediante el sistema de identificación en el que constaran los 20 dígitos de la cuenta.

---

<sup>1</sup> **Artículo 31 del Real Decreto 1829/1999**, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales:

*"Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas, a través del operador al que se le ha encomendado la prestación del servicio postal universal, se presentarán en sobre abierto, con objeto de que en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar, se hagan constar, con claridad, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de su admisión. Estas circunstancias deberán figurar en el resguardo justificativo de su admisión. El remitente también podrá exigir que se hagan constar las circunstancias del envío, previa comparación de su identidad con el original, en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, que deberá aportarse como forma de recibo que acredite la presentación de aquél ante el órgano administrativo competente.*

***Practicadas las diligencias indicadas, el propio remitente cerrará el sobre, y el empleado formalizará y entregará el resguardo de admisión, cuya matriz archivará en la oficina.***

*Los envíos aceptados por el operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, siguiendo las formalidades previstas en este artículo, se considerarán debidamente presentados, a los efectos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en su normativa de desarrollo."*



En este punto debemos incidir en que el promotor de la queja había actuado de manera diligente y adecuada a Derecho, presentando junto a su solicitud de ayuda la documentación requerida por el Decreto 255/2006, donde - como hemos querido reflejar líneas atrás al reproducir literalmente el apartado f) del artículo 20.2- no se mencionan de ningún modo las concretas características que deba tener el documento con los datos bancarios, ni se hace mención alguna de la necesidad de que la información de los datos de titularidad bancaria deba expresarse obligadamente mediante la identificación de los 20 dígitos de la cuenta bancaria. A nuestro juicio, resulta claro que el reclamante cumplió de manera suficiente, y desde el mismo momento en que elevó su solicitud ante esa administración, con lo establecido en el mencionado precepto reglamentario relativo a la documentación que debe acompañar a esta clase de solicitudes, y lo hizo precisamente haciendo entrega de un certificado oficial y sellado, emitido por su propia entidad bancaria, en el que se daba cuenta de sus datos bancarios, acreditando así, en el sentido de la estipulación normativa mencionada, la titularidad de su cuenta en dicha entidad. Se trataba, en nuestra opinión, de una información que identificaba debidamente la cuenta bancaria y acreditaba suficientemente la titularidad del interesado, en el sentido fijado por el artículo 20.2 f) del Decreto 255/2006. Cuestión distinta es que esa Administración considerase de mayor utilidad para la gestión posterior que dicha información se diera mediante la identificación de los 20 dígitos de la cuenta bancaria en lugar de mediante sólo los 10 dígitos y la referencia a la entidad y a la oficina concreta. No obstante, ello no puede ser causa que fundamente la ulterior resolución final de esa administración, tras el trámite de subsanación, dando por desistido al interesado en el procedimiento incoado por él mediante solicitud, por entender la Administración Pública, en última instancia, que la solicitud estaba incompleta.

Así pues, debemos concluir, en primer término, que, incluso en el caso de no haber existido ningún trámite posterior de subsanación, el interesado habría cumplido *ab initio* de manera suficiente con los requisitos reglamentarios para la tramitación de esta clase de solicitudes, de modo que dicha solicitud debía haber sido tramitada, en la medida en que estamos ante una potestad reglada de la Administración que no deja un margen de discrecionalidad que permita tomar una decisión administrativa distinta a la contemplada en la norma aplicable, en el supuesto de que se cumplan todos los requisitos formales de la solicitud, como era el caso.

En línea con lo expuesto, sólo cabe entender que el trámite de subsanación de defectos instado por la Administración para que el interesado hiciera llegar los 20 dígitos de su número de cuenta al Gobierno Vasco no actuó como garantía para el interesado -tal y como persigue el artículo 71 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y

Procedimiento Administrativo Común<sup>2</sup>-, sino que sirvió de cauce a la exigencia de un requisito añadido, no contemplado por la norma reguladora de las ayudas. En esa medida, no cabía deducir de un eventual incumplimiento del requerimiento exigido el desistimiento del solicitante, quien ya había cumplido en el mismo trámite de solicitud con los requisitos formales fijados reglamentariamente.

2. Pero es que, además, resulta irrefutable -porque así se deduce del resguardo de la oficina de Correos- que el interesado, un día después de recibir la notificación del requerimiento de subsanación y siguiendo las indicaciones recogidas en el escrito de requerimiento, envió por correo postal una documentación que consistía, según el interesado, en el documento solicitado. Sin embargo, la razón por la que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco le tiene por desistido en su solicitud se funda justamente en que no presentó la documentación requerida en ese momento del procedimiento. Examinemos, pues, esta segunda cuestión, con independencia de que, como hemos expuesto en nuestra anterior consideración, este trámite de subsanación no pueda generar nuevos requisitos no contemplados en el decreto de referencia.

Tras recibir la notificación por la que se le requería la subsanación del defecto detectado por la Administración en la solicitud, el interesado prueba fehacientemente que presentó en tiempo y lugar alguna documentación y afirma que ésta respondía a la que se le solicitó. Para acreditar la veracidad de esta afirmación presenta un resguardo de la oficina de Correos donde consta que se recibió, a su nombre, un documento dirigido a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, en el que quedó además expresamente reflejada la referencia del expediente de ayuda.

Ciertamente, el promotor de la queja no sacó copia de la documentación que remitió, ni tomó la precaución de solicitar en Correos que sellaran la página que remitía, tal y como establece el artículo 31 del *Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales* que debe hacerse para la admisión de escritos que la ciudadanía dirija a los órganos de las administraciones públicas por servicio postal. Alega que desconocía que debía presentarlo de esa manera y, en todo caso, no le fue así requerido en la propia oficina de Correos, donde expidieron el resguardo o justificante de su entrega sin requerirle una copia de la primera página del documento contenido en el sobre que envió por correo certificado. El reclamante entendió que enviar el

---

<sup>2</sup> **Artículo 71. Subsanción y mejora de la solicitud**

1. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el artículo anterior y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42.



documento por correo certificado constituía garantía suficiente de entrega y daba así cumplimiento al requerimiento recibido.

Lo cierto es que el interesado ha probado que remitió un documento a la Delegación Territorial del Departamento siguiendo las indicaciones del requerimiento. En consecuencia, corresponde a la Administración comprobar la existencia de ese documento y si su contenido se ajusta a lo requerido, ya que no es cuestionable el hecho fehaciente de que el interesado remitió un documento y que ese Departamento del Gobierno Vasco lo recibió, tal y como consta en el certificado de Correos que obra en poder del interesado y cuya copia presentó a la Administración junto a su recurso de alzada.

Sin embargo, queremos reseñar que esa Administración no ha sido capaz de responder a esta institución dónde se encuentra el mencionado documento y no ha podido tampoco indicarnos cuál era el contenido de la documentación recibida. El silencio de esa Administración respecto a esta crucial cuestión nos obliga a pensar en una posible pérdida del documento. En el supuesto de que efectivamente el documento haya desaparecido, este hecho apuntaría a un mal funcionamiento tan sólo imputable a esa Administración y supondría un error administrativo que de ningún modo puede servir de fundamento a un acto de gravamen para el ciudadano interesado en este procedimiento.

3. La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común prevé expresamente la libre revocación de los actos de gravamen. Así se deduce del artículo 105 de la mencionada ley, que reproducimos en su literalidad seguidamente:

***Artículo 105. Revocación de actos y rectificación de errores***

*1. Las Administraciones públicas podrán revocar en cualquier momento sus actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa o exención no permitida por las leyes, o sea contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico.*

En el presente supuesto, existe de un lado una exigencia de la Administración al ciudadano no contemplada en el ordenamiento jurídico, que ha dado lugar a la desestimación de la pretensión del interesado. Además, constatamos que la Administración Pública, salvo prueba en contrario, ha podido perder un documento y debe responsabilizarse, en ese caso, de dicha pérdida, sin que pueda cargar sobre el ciudadano las consecuencias desfavorables de la misma. Por todo ello, consideramos que debe producirse una revocación de las actuaciones.

En efecto, en este supuesto se han producido a nuestro entender dos actuaciones incorrectas de la Administración: en primer lugar, se ha exigido formalizar la solicitud con un requisito documental no contemplado en la norma que regula el procedimiento de solicitud de ayudas y, en segundo







lugar, se ha perdido presuntamente en sede administrativa la documentación remitida por el interesado para dar cumplimiento al requerimiento de subsanación de defectos instado por la Administración. Se trata de un evidente mal funcionamiento de la Administración que por sí solo justifica plenamente la revocación de la actuación impugnada por el interesado mediante recurso de alzada. Habida cuenta de que dicho recurso de alzada ha sido ya desestimado, entendemos que esa Administración está obligada a revocar sus actuaciones, retrotrayendo el procedimiento al momento en que se ha producido el mal funcionamiento administrativo. Esa Administración conoce ya la identificación de los 20 dígitos de la cuenta bancaria, que ha sido remitida por segunda vez por el reclamante en el marco del recurso de alzada, de modo que procede ahora dar continuidad a la tramitación de la solicitud formulada por el reclamante y resolver esta solicitud a la luz de las disposiciones del Decreto 255/2006, después de examinar el cumplimiento de los requisitos materiales para que la ayuda solicitada pueda ser otorgada.

En atención a los argumentos expuestos, el Gobierno Vasco debería al amparo del mencionado artículo 105 de la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común* revocar la resolución por la que se declara el desistimiento del interesado en el procedimiento de solicitud de ayudas, retrotrayendo el procedimiento y dando el cauce debido a la tramitación de la solicitud formulada por el reclamante.

Por todo ello, en conformidad con lo preceptuado en el art. 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

Al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, para que, al amparo del Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas revoque la resolución de desistimiento del interesado en el procedimiento de solicitud de ayudas por su segunda hija, **retrotrayendo el procedimiento y dando el cauce debido a la tramitación de la solicitud formulada por el reclamante.**

