



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 191/2024

Asunto: Renta Garantizada de Ciudadanía / Reclamación de cantidades indebidamente percibidas / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la disconformidad de su autor con la resolución que pone fin al procedimiento de revisión de oficio de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC), de la que es titular XXX y, en concreto, con la cuantía a devolver por las cantidades indebidamente percibidas.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX tenía concedida la prestación de RGC con una cuantía mensual de XXX,XX euros.

En enero del año en curso se dictó por la Gerencia de Servicios Sociales de XXX resolución de revisión de oficio de la prestación que venía percibiendo XXX al haberse producido una variación de los ingresos de la unidad familiar. Se modificó la cuantía de la prestación mensual a la baja (XXX,XX euros) y, por dicho motivo, se acordó la devolución de las cantidades indebidamente percibidas que ascienden a un total de XXX,XX euros.

El autor de la reclamación muestra la disconformidad del interesado con la cuantía de la cantidad que debe devolver por considerarla inasumible para una persona como él, que, por su situación económica, es receptor de una prestación social como la RGC dirigida a garantizar la cobertura de las necesidades básicas de quienes se encuentran en una situación de dificultad personal y social.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.



En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que, con fecha XXX de octubre de 2022, XXX presentó solicitud de RGC y, por resolución de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX de XXX de diciembre de 2022, se resolvió su concesión en una cuantía mensual de XXX euros. El importe de esta prestación se calculó atendiendo a su condición de destinatario único. Desde el momento de la concesión, el interesado percibe la prestación de Ingreso Mínimo Vital (IMV) en una cuantía de XXX mensuales.

Atendiendo al sistema de actualización previsto en la normativa del IMV, según el cual las cantidades que perciben los beneficiarios de esta prestación se actualizan anualmente con los datos del IRPF del ejercicio anterior que facilita la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en noviembre de 2023 el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) realizó una regularización del IMV con fecha de efectos de enero de 2023. Asimismo, en enero de 2024 se efectuó una revalorización de la prestación de IMV incrementando su cuantía con efectos de enero de 2024.

A través de la información facilitada a la Gerencia de Servicios Sociales por el INSS, se tiene conocimiento de la modificación con carácter retroactivo de la cuantía de la prestación de IMV, fijándose con carácter definitivo en un importe de XXX mensuales desde el 1 de enero de 2023.

En diciembre de 2023 se consultaron las bases de datos del Sistema de Información de la Seguridad Social a fin de constatar la información facilitada. En dicha base de datos figuraba que, tras el cruce de información realizado con Hacienda en el mes de noviembre y una vez conocidos los datos fiscales del interesado correspondientes a 2022, la cuantía reconocida con carácter definitivo para 2023 se fijó en XXX. El importe mensual del IMV actualizado para el 2024 se estableció en XXX/mes.

El Decreto legislativo 1/2019, de 10 de enero, por el que se aprueba al texto refundido de las normas legales vigentes en materia de condiciones de acceso y disfrute de la prestación de RGC de Castilla y León, recoge que esta prestación será compatible con la prestación de ingreso mínimo vital que perciba cualquier miembro de la unidad familiar o de convivencia, si la cuantía reconocida es inferior a la de renta garantizada de ciudadanía que les pudiera corresponder, siendo incompatible en el resto de los casos.

No obstante, en estas situaciones de compatibilidad, se tendrá derecho a percibir como máximo un importe igual a la diferencia entre la cuantía de RGC que corresponda a su unidad familiar y la cuantía del IMV.

En aplicación de la normativa señalada, el IMV que se reconoció al interesado por un importe de XXX, con efectos desde el 1 de enero de 2023, seguía resultando compatible con la RGC, si bien, al haberse incrementado, fue necesario llevar a cabo la



revisión y regularización de la cantidad que por dicho concepto venía percibiendo con efectos desde 1 de febrero de 2023. Igualmente, el incremento por la revalorización del IMV desde enero de 2024 tenía efectos económicos en la cuantía de la RGC desde esa misma fecha.

El 15 de enero de 2024 se dictó resolución por la que, en aplicación de lo establecido en el artículo 27 del Decreto legislativo 1/2019, de 10 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de las normas legales vigentes en materia de condiciones de acceso y disfrute de la prestación de renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, y su correlativo artículo 23 del Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y aplicación de la Ley 7/2010, de 30 de agosto, por la que se regula la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, se modificó la cuantía de la RGC, que pasó a tener un importe mensual de XXX a partir de esa fecha.

En base a lo previsto en el apartado 1 del citado artículo 23, la modificación produce efectos desde el primer día del mes siguiente a aquel en el que se hubiesen producido los motivos que la fundamentaron, en este caso la variación del importe del IMV.

Como consecuencia de lo anterior, se exigió el reintegro por un cobro indebido de un importe total de XXX en base a las cantidades percibidas desde febrero de 2023 (fecha de efectos en RGC de la variación del IMV) a febrero de 2024, calculado de la siguiente forma:

Desde febrero de 2023 a enero de 2024 (12 meses) ha percibido la cantidad de XXX de RGC/mes y, con la nueva cuantía de IMV, debía percibir XXX,

El cobro indebido resulta de la diferencia entre ambos importes de RGC, XXX/mes (XXX - XXX). Por ello, el cobro indebido desde febrero de 2023 asciende a XXX.

El incremento de ingresos por variación del IMV implicó la modificación de la cuantía de la RGC y la regularización de las mensualidades percibidas desde febrero de 2023, exigiéndose a su titular el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas, ya que el importe de dichas mensualidades habría sido inferior.

En el informe remitido se señalaba, en relación con las manifestaciones relativas a la situación económica y la imposibilidad del pago de los cobros indebidos reclamados a la persona objeto de la queja, que tal como se reflejaba en la resolución de la Gerencia Territorial de XXX de XXX de enero de 2024, existía la opción de solicitar aplazamiento y/o fraccionamiento del pago de la deuda.



Para terminar, se hacía constar que las cantidades indebidamente percibidas se producen por un incremento de la cuantía del IMV, *“por lo que el INSS ha realizado o realizará el pago de los atrasos correspondientes”*.

Pues bien, debemos destacar la ausencia de irregularidades en la actuación de esa Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en la tramitación del asunto planteado por el autor de la queja y, en concreto, en lo relativo a las cantidades a devolver por el perceptor de la RGC, no obstante consideramos necesario formular una serie de consideraciones a la vista del contenido de la resolución formulada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX en enero de este año, a la que venimos haciendo mención.

En primer lugar, reclamaciones similares a la que hemos abordado en este expediente ya han sido objeto de supervisión por parte de esta Institución en ocasiones anteriores y creemos que en muchos de estos supuestos la discrepancia y la afectación del estado anímico de las personas afectadas que se refleja en las quejas recibidas tiene su origen, entre otras causas, en una deficiente comprensión de las razones en que se fundamenta la decisión administrativa que les resulta desfavorable; disconformidad e inquietud comprensible que genera una resolución que afecta a los ingresos de quienes de partida se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad. Esa Consejería debe tener muy presente además que las personas perceptoras de la RGC se encuentran en muchos casos en situaciones de exclusión social o cercanas a ella, por eso la finalidad de esa prestación es proporcionarles los medios y apoyos necesarios para atender las sus necesidades básicas de subsistencia y promover su integración.

Un documento administrativo debe ser fácil de entender y contener cuanta información pueda resultar de interés a su receptor. Es indispensable que las comunicaciones que la Administración dirija a los ciudadanos, en todos los casos sean claras y de sencilla comprensión, demanda que es más intensa en supuestos como el que se aborda en esta queja.

La resolución de revisión de oficio de la RGC a la que venimos aludiendo, aunque correcta técnicamente, no resulta de fácil comprensión para personas ajenas al funcionamiento de la Administración por su lenguaje técnico seguramente excesivo y, a nuestro juicio, por contener una deficiente explicación de los argumentos esgrimidos para justificar la petición de devolución de los ingresos indebidamente percibidos.

Podemos señalar, sin afán de exhaustividad, que el párrafo donde se le comunica que cuenta con la posibilidad de solicitar un aplazamiento o fraccionamiento del pago de la deuda contraída no resulta sencillo de entender y, además, se omite cualquier referencia a los trámites que debe seguir el preceptor de la ayuda en el supuesto de que desee optar a ello.



También se echa de menos que no se ponga en conocimiento del interesado que el INSS le pagará, de no haberlo hecho hasta el momento, los atrasos generados por el incremento de la cuantía del IMV, dato que entendemos que resulta de especial importancia para la persona afectada.

Más aún, el informe remitido a esta Institución en el marco de nuestra tramitación resulte más clarificador de la situación controvertida que la propia resolución remitida al interesado.

Frente a ello, el ciudadano tiene derecho a entender a la Administración y a recibir una comunicación clara que pueda comprender sin dificultad. El lenguaje administrativo no debe constituir una barrera que dificulte la relación de la ciudadanía con la Administración, para lo que, aunque debe caracterizarse por su precisión, la utilización de términos precisos debe ser compatible tanto con un lenguaje comprensible por cualquier ciudadano. Una exigencia que se hace más necesaria, si cabe, en todo lo que se refiere a las prestaciones sociales.

En este sentido, resulta de interés la definición de lenguaje claro formulada por la Federación Internacional de Lenguaje Sencillo: *“una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinado puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información”*. Considerando, pues, que frente al lenguaje, a veces “barroco” que suele caracterizar los textos administrativos, el lenguaje claro propone mensajes sencillos y comprensibles¹.

Desde el punto de vista normativo, el derecho a una buena administración, proclamado por el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, tal y como lo ha entendido la jurisprudencia, incluye también la obligación de las administraciones de actuar diligentemente para hacerse entender y el correlativo derecho del ciudadano a entender la información que se le transmite.

El artículo 3.1 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se hace eco de lo dispuesto en el artículo 103 CE, es decir que las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Además, incorpora entre otros, los siguientes principios que las Administraciones Públicas deben

¹ La Federación Internacional del Lenguaje Sencillo Internacional (Plain Language Federation-PLAIN). se creó en 2007 como un proyecto conjunto que reúne a tres organizaciones para el lenguaje sencillo: el Centro para el Lenguaje Sencillo, Clarity International y la Plain Language Association International. Promueve los beneficios públicos del lenguaje sencillo para mejorar la práctica profesional.



respetar en su actuación: servicio efectivo a la ciudadanía; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa y racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos.

El principio de comprensión aparece recogido expresamente en la letra f) del artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos con la Administración de Castilla y León, que establece que los procedimientos administrativos tramitados por la administración autonómica deben ser claros y comprensibles para los ciudadanos.

De todo ello se deduce la obligación de la Administración de ajustarse en su actuación y relaciones con la ciudadanía a la simplicidad y a la claridad de los textos y lenguaje utilizado. La claridad puede considerarse un derecho ligado a la eficacia administrativa, así como un indicador para medir la calidad democrática de nuestra sociedad. Una información o la utilización de un lenguaje en los documentos administrativos que no sean claros, precisos y comprensibles por el ciudadano determinan un alejamiento por parte de la Administración de los principios rectores de su actuación a que nos hemos referidos y, en definitiva, un alejamiento de la ciudadanía.

Cabe mencionar también que el Defensor del Pueblo viene señalando reiteradamente en sus resoluciones que *“Las comunicaciones de las administraciones deben estar escritas en un lenguaje de fácil comprensión para todos. No deben ser dirigidas a personas con una alta especialización, salvo excepciones que así lo requieran. Todos los ciudadanos deben poder entenderlas”*.

Por todo ello entendemos que el esfuerzo para transmitir una información comprensible y lo suficientemente amplia debe intensificarse en supuestos como el que ha do lugar a la actuación registrada en esta Institución. En definitiva, generalizando, se debe tener muy en cuenta a la hora de redactar los escritos que los destinatarios de la RGC se encuentran en situación de alta vulnerabilidad y, en general, carecen de especialización en las cuestiones que atañen al funcionamiento de los órganos de las Administraciones públicas.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

PRIMERA: Que se dicten las instrucciones precisas para que los escritos y resoluciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja o similares sean redactados de forma que, sin perder el exigible rigor técnico, sean de fácil comprensión para sus destinatarios.



SEGUNDA: Que se valore la posibilidad de ampliar el contenido de las resoluciones de revisión de oficio de RGC para que se informe a los ciudadanos afectados, con la mayor amplitud y sencillez posible, de todo lo que les afecta y, en especial, de lo relativo al aplazamiento o fraccionamiento del pago de la deuda contraída u otros aspectos que sean de su interés.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López