



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora de Relaciones Institucionales y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 460/2026

Asunto: Solicitud de ayuda por desalojo de vivienda ubicada en localidad afectada por los incendios de 2025

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Desregulación, Familia y Ayudas Sociales

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado.

Como se recordará, en la queja que dio origen a este expediente se exponía la disconformidad con la actuación de la Administración autonómica en la tramitación de una solicitud de ayuda destinada a las personas afectadas por el desalojo de viviendas, como consecuencia de los incendios forestales ocurridos durante el verano de 2025, en diversas localidades de la Comunidad Autónoma.

En concreto, la reclamación se refería a la solicitud presentada por XXX, propietaria de una vivienda situada en la localidad zamorana de XXX, quien interesó la concesión de esta ayuda extraordinaria aprobada por la Junta de Castilla y León para paliar los perjuicios ocasionados por aquellos acontecimientos excepcionales.

Según se hacía constar en la queja, tras presentar la documentación inicialmente exigida, la Administración requirió la aportación de nuevos documentos, que fueron posteriormente remitidos, pese a lo cual se había dictado resolución declarando el desistimiento de la solicitud. Se sostenía que dicha decisión había generado una situación de indefensión y un evidente perjuicio económico para la interesada, persona de avanzada edad, al privarla del acceso a una ayuda cuya finalidad era, precisamente, atender situaciones de especial vulnerabilidad derivadas de una emergencia extraordinaria.

Admitida la queja a trámite, esta Procuraduría interesó de la entonces Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la remisión de la correspondiente información para conocer las razones que habían motivado la resolución cuestionada.



La Administración autonómica atendió dicha solicitud, remitiendo un informe acompañado de la documentación obrante en el procedimiento, y permitiendo, así, valorar con precisión la secuencia de actuaciones administrativas desarrolladas desde la presentación de la solicitud hasta la resolución final del expediente.

En concreto, de la documentación remitida resulta acreditado que la solicitante presentó una solicitud para la obtención de la ayuda extraordinaria prevista en el Acuerdo de la Junta de Castilla y León por el que se aprobaron medidas destinadas a las personas y familias desalojadas de sus viviendas como consecuencia de los incendios forestales ocurridos durante el verano de 2025 (Acuerdo 34/2025, de 20 de agosto). La solicitud se acompañó inicialmente de la documentación que la citada persona consideró pertinente. Del examen del formulario de la solicitud se desprende, igualmente, que se optó expresamente por recibir las comunicaciones administrativas mediante notificación electrónica.

Examinada dicha solicitud, la Administración apreció la existencia de determinados defectos que impedían continuar la tramitación del procedimiento, como la ausencia de la firma (elemento esencial para su validez).

Así, en fecha 17 de diciembre de 2025 se emitió requerimiento de subsanación, concediendo a la interesada el plazo de diez días para completar la documentación, con expresa advertencia de que, en caso de no atender el requerimiento en el plazo conferido, se la tendría por desistida de su solicitud en los términos previstos en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común. Dicho requerimiento fue puesto a disposición de la solicitante mediante el sistema de notificación electrónica elegido por la misma.

Del expediente resulta igualmente acreditado que la notificación electrónica permaneció a disposición de la interesada durante el plazo legalmente establecido sin que se accediera a la misma, produciéndose el efecto jurídico previsto por la normativa aplicable y quedando registrada como rechazada por el transcurso del plazo de puesta a disposición.

Posteriormente, transcurrido en exceso el plazo concedido para la subsanación sin que la documentación requerida hubiera sido incorporada al expediente, la Gerencia de Servicios Sociales dictó, en fecha 5 de febrero de 2026, resolución declarando el desistimiento de la solicitud, siendo publicada en la sede electrónica de la Administración autonómica conforme al procedimiento legalmente establecido. Solo con posterioridad a dicha resolución tuvo entrada en el registro la documentación presentada por la solicitante para atender el requerimiento de subsanación, cuando el procedimiento administrativo ya había finalizado mediante la correspondiente resolución de desistimiento.

Esto es, de la información facilitada por la Administración autonómica ha quedado acreditado: que el requerimiento de subsanación fue correctamente practicado utilizando



el medio de notificación expresamente elegido por la interesada en su solicitud; que se concedió íntegramente el plazo legal para la aportación de la documentación omitida; que se advirtió de manera clara y expresa de las consecuencias derivadas del incumplimiento del requerimiento; que únicamente una vez transcurrido dicho plazo sin haberse producido la subsanación se acordó el desistimiento de la solicitud; y que la documentación cuya ausencia motivó el requerimiento fue presentada después de haberse dictado la resolución que puso fin al procedimiento.

Pues bien, en base a estos antecedentes, la cuestión sometida a la consideración de esta Institución consiste en determinar si esta actuación desarrollada por la Administración autonómica para la tramitación de la solicitud de ayuda presentada por XXX se ajustó a las exigencias derivadas del ordenamiento jurídico o, por el contrario, si la declaración de desistimiento acordada vulneró alguno de sus derechos.

Conviene recordar, en primer término, que uno de los principios inspiradores del procedimiento administrativo común consiste, precisamente, en facilitar que los ciudadanos puedan obtener una resolución sobre el fondo de sus pretensiones, evitando que meras deficiencias formales determinen, de manera inmediata, la frustración de los derechos cuya tutela persiguen.

Desde esta perspectiva, el trámite de subsanación regulado en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, no constituye una carga añadida ni un obstáculo burocrático para los interesados, sino una auténtica garantía procedimental establecida en su beneficio. Su finalidad consiste, precisamente, en ofrecer una nueva oportunidad para completar o corregir aquellas solicitudes que adolezcan de defectos o de insuficiencias documentales, evitando que la Administración dicte una resolución desfavorable sin haber permitido previamente al interesado reparar tales deficiencias.

Por ello, el requerimiento de subsanación constituye una manifestación del principio pro actione, en cuanto favorece la conservación de las solicitudes y posibilita su examen sobre el fondo. Ahora bien, esa misma finalidad garantista explica que el legislador haya previsto igualmente una consecuencia jurídica para el supuesto de que el interesado, pese a haber recibido la oportunidad de completar su solicitud, no atienda el requerimiento formulado dentro del plazo conferido. En tal caso, el desistimiento no responde a una decisión discrecional de la Administración ni constituye una sanción frente al ciudadano, sino la consecuencia legal expresamente prevista por el ordenamiento para aquellos supuestos en los que el procedimiento no puede continuar por causas imputables al propio solicitante.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo viene declarando, incluso, de forma constante que el artículo 68 de la Ley 39/2015 es plenamente aplicable para el caso de las solicitudes electrónicas presentadas con defectos como la falta de firma o la acreditación



de la voluntad del solicitante (SSTS de 31 de mayo de 2021, 15 de enero de 2024 o 17 de julio de 2025).

Así, el trámite de subsanación constituye una garantía suficiente de los derechos de los administrados y que, una vez correctamente practicado el requerimiento y transcurrido sin resultado el plazo concedido, la Administración no sólo puede, sino que debe aplicar las consecuencias previstas legalmente, pues lo contrario supondría desconocer los principios de igualdad, seguridad jurídica y sometimiento pleno a la Ley proclamados por los artículos 9.3 y 103 de la Constitución. La finalidad protectora del artículo 68 de la Ley 39/2015 desaparece precisamente cuando la oportunidad concedida no es utilizada dentro del plazo legalmente establecido.

Esta Procuraduría considera especialmente relevante destacar esta circunstancia, pues la controversia planteada en la presente queja parece partir de la premisa de que la Administración habría incurrido en un excesivo formalismo al declarar el desistimiento de la solicitud.

Sin embargo, el examen del expediente conduce precisamente a la conclusión contraria. La Administración no rechazó inicialmente la solicitud presentada por la interesada ni acordó de forma inmediata su archivo por la existencia de defectos documentales. Por el contrario, tras detectar determinadas omisiones, concedió expresamente a la solicitante el plazo legalmente establecido para completar la documentación, indicándole de forma concreta cuáles eran los documentos que debían aportarse y advirtiéndole igualmente de las consecuencias jurídicas que derivarían de un eventual incumplimiento. Esto es, lejos de restringir el ejercicio del derecho pretendido, la Administración desplegó el mecanismo específicamente diseñado por el legislador para preservar la eficacia de la solicitud y favorecer su tramitación.

Es por ello que no puede apreciarse irregularidad en la forma en que dicho trámite fue desarrollado. El requerimiento identificaba con precisión los defectos que impedían continuar la tramitación del proceso, especificando que la solicitud carecía de la firma de la solicitante (requisito esencial para atribuir autenticidad y eficacia a la petición formulada) y que era igualmente necesario aportar determinada documentación acreditativa prevista en las bases reguladoras de la ayuda.

Del mismo modo, el requerimiento fijaba expresamente el plazo concedido para proceder a la subsanación e incorporaba una advertencia clara acerca de la posibilidad de que la solicitud fuera tenida por desistida si no se atendía lo requerido dentro del término conferido.

Especial atención merece también la cuestión relativa a la práctica de la notificación. A este respecto, debe señalarse que, como decíamos al inicio, la propia interesada optó en su solicitud por recibir las comunicaciones administrativas mediante



notificación electrónica. En consecuencia, la Administración actuó conforme a la modalidad expresamente elegida por aquella, poniendo el requerimiento de subsanación a su disposición a través del sistema habilitado al efecto. El expediente acredita, igualmente, que la notificación permaneció disponible durante el plazo legalmente previsto sin que se accediera a la misma por la destinataria, produciéndose el efecto jurídico contemplado para las notificaciones electrónicas, consistente en su rechazo por el transcurso del plazo establecido.

Debe insistirse en que dicho efecto constituye una consecuencia directamente establecida por el legislador para preservar la seguridad jurídica de los procedimientos administrativos y evitar que su tramitación quede indefinidamente condicionada a la voluntad unilateral del destinatario de acceder o no al contenido de las comunicaciones electrónicas puestas a su disposición. Admitir una solución distinta supondría vaciar de contenido el régimen jurídico de las notificaciones electrónicas y comprometer gravemente los principios de eficacia y seguridad jurídica que informan la actuación administrativa.

Debe igualmente ponerse de relieve que la circunstancia de que la documentación finalmente fuera presentada no altera la conclusión anterior, pues lo relevante jurídicamente no es únicamente la aportación de los documentos requeridos, sino el momento en que ésta tuvo lugar. El procedimiento administrativo se encuentra sujeto a una sucesión ordenada de trámites y plazos cuya observancia constituye una garantía tanto para los particulares como para la propia Administración. La eficacia de tales plazos desaparecería por completo si pudiera entenderse que cualquier actuación realizada con posterioridad a la finalización del procedimiento obliga automáticamente a reabrir actuaciones ya concluidas o a privar de eficacia a resoluciones válidamente dictadas.

Precisamente por ello, aun cuando la información fue aportada con posterioridad a dictarse la resolución de desistimiento (por el incumplimiento en plazo del requerimiento de subsanación), la Administración no podía, en ese momento, ignorar la situación jurídica ya producida ni prescindir de las consecuencias que el propio ordenamiento une al transcurso del plazo concedido para subsanar.

El Tribunal Supremo (en Sentencias de 19 de julio de 2018 y 22 de marzo de 2022) sienta una razonada doctrina al respecto sobre la subsanación y deja claro que por muy tajante que se establezca el plazo de subsanación y se advierta de sus consecuencias, éstas no se producirán hasta que la administración dicte el acto declarándolo desistido, de manera que el vencimiento del plazo de subsanación no obsta a subsanarlo con posterioridad, siempre que sea antes de ordenarse el archivo por la administración.

La aplicación de la normativa procedimental no puede quedar al arbitrio de las circunstancias concurrentes en cada expediente, por muy comprensible que resulte la situación personal de quien solicita la ayuda, pues ello supondría comprometer los



principios de igualdad en la aplicación de la Ley y de seguridad jurídica que deben presidir toda actuación administrativa.

Esta circunstancia adquiere una especial relevancia en el supuesto ahora examinado. Las ayudas convocadas por la Junta de Castilla y León con ocasión de los incendios forestales del verano de 2025 respondían, sin duda, a una finalidad eminentemente social y solidaria, destinada a paliar las consecuencias sufridas por quienes se vieron obligados a abandonar temporalmente sus viviendas como consecuencia de una situación de emergencia.

Sin embargo, precisamente por tratarse de subvenciones públicas financiadas con recursos públicos, su concesión debía sujetarse a un procedimiento reglado, en el que todos los potenciales beneficiarios quedaban sometidos a idénticos requisitos y a las mismas exigencias procedimentales. La Administración no dispone, en este ámbito, de una facultad general para dispensar del cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria ni para exceptuar, caso por caso, la aplicación de las consecuencias previstas por la legislación administrativa cuando los interesados incumplen las obligaciones procedimentales que les corresponden.

No desconoce esta Defensoría la especial situación personal de XXX, quien contaba con noventa años de edad cuando tuvieron lugar los hechos examinados. Ni tampoco las dificultades que una persona de esa edad puede encontrar para desenvolverse en procedimientos administrativos que incorporan mecanismos de relación electrónica con la Administración. Tales circunstancias merecen la máxima consideración desde la perspectiva del principio de buena administración y constituyen un recordatorio permanente de la necesidad de que los poderes públicos continúen adoptando medidas que faciliten el acceso efectivo de las personas mayores a los servicios públicos y a las prestaciones de carácter social.

Ahora bien, no resulta posible convertir esas circunstancias personales en un elemento determinante para apreciar una irregularidad administrativa allí donde objetivamente no se produjo. La función de esta Institución consiste en verificar si la Administración actuó respetando el ordenamiento jurídico y los principios de buena administración, no en sustituir las consecuencias que el legislador ha querido vincular al incumplimiento de los trámites esenciales del procedimiento. La equidad, la sensibilidad social o la comprensión hacia las dificultades personales del ciudadano constituyen valores que deben inspirar permanentemente la actuación administrativa, pero no pueden conducir a desconocer el principio de legalidad cuando éste ha sido correctamente observado.

Debe recordarse, además, que el artículo 103 de la Constitución Española impone a todas las Administraciones Públicas el deber de actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho. Este principio no protege únicamente a la Administración, sino también al



conjunto de los ciudadanos, en la medida en que garantiza que todos ellos recibirán un tratamiento homogéneo en situaciones equivalentes. Una eventual decisión consistente en dejar sin efecto las consecuencias derivadas de un requerimiento de subsanación correctamente practicado por razones exclusivamente vinculadas a las circunstancias personales del solicitante introduciría un elemento de desigualdad respecto de todos aquellos ciudadanos que, encontrándose en idéntica situación jurídica, atendieron los requerimientos dentro del plazo conferido o asumieron las consecuencias previstas legalmente por no haber podido hacerlo.

En definitiva, del examen conjunto de toda la documentación incorporada al expediente debemos concluir que la Administración autonómica actuó con respeto a la legislación aplicable, concediendo a la interesada las oportunidades que el ordenamiento jurídico pone a disposición de quienes presentan solicitudes incompletas. La resolución de desistimiento, pues, no fue consecuencia de una interpretación formalista de la normativa, sino la aplicación de un régimen jurídico diseñado precisamente para compatibilizar la protección de los derechos de los ciudadanos con la necesaria seguridad jurídica y con el respeto al principio de igualdad en la gestión de los procedimientos administrativos.

No obstante cuanto antecede, esta Institución considera que el presente expediente pone de manifiesto una realidad que trasciende el caso concreto y que merece una reflexión desde la perspectiva del principio de buena administración.

No cabe duda que la progresiva implantación de la administración electrónica constituye un instrumento imprescindible para mejorar la eficacia y agilidad de la actuación administrativa, pero no puede desconocerse que un importante sector de la población, integrado principalmente por personas de edad muy avanzada o en situación de especial vulnerabilidad, continúa encontrando importantes dificultades para desenvolverse con normalidad en procedimientos que exigen el manejo de medios electrónicos o el seguimiento continuado de las notificaciones practicadas por esta vía.

Ello exige que las Administraciones públicas, sin apartarse del marco jurídico vigente ni alterar el régimen legal de las notificaciones, desarrollen mecanismos de apoyo y acompañamiento que permitan hacer efectivo el derecho de estas personas a relacionarse con la Administración en condiciones de igualdad real y a comprender adecuadamente el alcance de los trámites cuya omisión puede determinar la pérdida de derechos o expectativas legítimas.

El principio de buena administración no se agota en el estricto cumplimiento de la legalidad procedimental. Impone igualmente a los poderes públicos el deber de organizar su actuación de manera que ésta resulte verdaderamente accesible para todos los ciudadanos, especialmente para quienes, por razón de la edad, la discapacidad, la brecha digital o sus circunstancias personales, presentan mayores dificultades para ejercer sus derechos.



Ello no exige excepcionar la aplicación de la normativa procedimental ni dispensar del cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos, sino reforzar las actuaciones preventivas de información, asistencia y acompañamiento que reduzcan el riesgo de que situaciones de vulnerabilidad personal desemboquen en la pérdida de ayudas o prestaciones de indudable trascendencia social.

Así, el supuesto que nos ocupa constituye un caso claro que evidencia la conveniencia de seguir avanzando en la implantación de medidas organizativas dirigidas a identificar tempranamente aquellas solicitudes presentadas por personas especialmente vulnerables, con el fin de facilitarles, dentro del respeto al principio de igualdad y sin alterar el régimen jurídico del procedimiento, una información reforzada acerca de los trámites pendientes y de las consecuencias derivadas de su eventual incumplimiento.

La protección de las personas vulnerables no exige excepcionar el cumplimiento de la ley, sino diseñar procedimientos que permitan prevenir, en la medida de lo posible, que quienes presentan mayores dificultades para relacionarse con la Administración vean frustradas sus legítimas expectativas por causas que, aun siendo jurídicamente imputables al interesado, pueden encontrar su origen en situaciones de fragilidad derivadas de la edad, la brecha digital o la falta de apoyos suficientes.

Por todo ello, 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:**

ÚNICA: Que se valore la implantación o el refuerzo de medidas organizativas de apoyo dirigidas a las personas de edad avanzada o especialmente vulnerables que soliciten ayudas o prestaciones de carácter social, de forma que, cuando resulte compatible con el régimen jurídico aplicable y con pleno respeto a los principios de igualdad y seguridad jurídica, se les preste información, orientación, asistencia y acompañamiento, singularmente cuando deban cumplimentar requerimientos de subsanación cuyo incumplimiento pueda determinar la finalización del procedimiento sin un pronunciamiento sobre el fondo de la pretensión. Ello con el fin de reducir el riesgo de que la pérdida de derechos o expectativas legítimas venga motivada por dificultades de comprensión, de acceso a los medios electrónicos o por situaciones de especial vulnerabilidad personal.

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 Desregulación, Familia y Ayudas Sociales en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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