



Hble. Sr. F. Xavier Mena  
Conseller  
Departament d'Empresa i Ocupació  
Psg. Gràcia, 105  
08008 Barcelona

O-07375/2011

Benvolgut senyor,

Faig referència a l'actuació d'ofici amb relació a la revisió dels expedients de renda mínima d'inserció.

He estudiat la informació que em va facilitar la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom, i la que resulta de les actuacions fetes en la tramitació de les queixes rebudes sobre aquest assumpte. Un cop valorada aquesta informació, considero que és necessari corregir les incidències i anomalies produïdes en el marc d'aquest procés de revisió, i resoldre de manera immediata aquelles situacions en què les persones s'han vist privades de la prestació sense causa suficient, així com revisar les pràctiques administratives emprades, a fi d'evitar en el futur altres situacions similars.

Per això, us suggereixo que adopteu les mesures oportunes per tal de:

- resoldre amb la major celeritat els recursos administratius interposats contra les resolucions de suspensió de la prestació.
- reprendre el pagament de la prestació de manera immediata en tots aquells supòsits en què es comprovi que la persona titular de la prestació complia els requisits establerts, segons la normativa aplicable en cada cas.
- anul·lar la suspensió en tots aquells casos en què s'hagin aplicat com a causa de la suspensió motius no previstos específicament en el moment dels fets que donen lloc a la suspensió, o bé s'hagi comprovat que era incorrecta la suspensió acordada; i reconèixer el dret a percebre la prestació durant el període corresponent.
- arbitrar les mesures pressupostàries adients perquè en un termini breu s'abonin els endarreriments que s'hagin generat, i comunicar expressament a les persones afectades les previsions de pagament.
- assegurar que en endavant qualsevol procés de revisió d'aquest tipus es faci amb les garanties degudes de seguretat, i amb respecte als principis que han de regir el



procediment administratiu, en especial el dret d'audiència i la motivació de les resolucions.

- regular de manera més precisa les obligacions de les persones beneficiàries de la prestació, i procurar que tinguin un millor coneixement d'aquestes obligacions, a fi de facilitar-ne el compliment.

- regular també de manera més precisa la suspensió de la prestació, tot establint de manera clara els supòsits en què és procedent, el procediment a seguir, els efectes econòmics de la suspensió i la seva durada, el termini per resoldre, i qualsevol altre aspecte que tingui incidència en la situació jurídica de les persones beneficiàries de la prestació, a fi de garantir la seguretat jurídica en aquests procediments.

Aquestes recomanacions es fonamenten en les consideracions que es recullen en els fulls annexos.

Us demano que prengueu en consideració les reflexions exposades i que em comuniqueu l'acceptació o no d'aquests suggeriments i, si escau, les mesures que s'adoptaran.

SíndicAtentament,  
Rafael Ribó

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a horizontal line extending to the right.

Barcelona, 8 de juny de 2012

## **Actuació d'ofici sobre la revisió dels expedients de renda mínima d'inserció**

Aquesta actuació es va iniciar a finals de 2011 arran del coneixement que l'Administració de la Generalitat de Catalunya havia endegat un procés de revisió per comprovar si les persones que tenien concedida la prestació continuaven reunint els requisits per ser-ne beneficiàries.

Paral·lelament el Síndic de Greuges ha rebut un volum molt important de queixes en què les persones exposaven que havien deixat de rebre la prestació, per motius i en circumstàncies diferents, i plantejaven el seu desacord per aquesta decisió, així com les conseqüències que aquesta situació suposava.

L'objectiu d'aquesta actuació és avaluar el desenvolupament d'aquest procés, i la possible afectació en els drets de les persones interessades i en l'assoliment de la finalitat última de la prestació, que és evitar l'exclusió social. Per aquest motiu vam demanar a la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom, del Departament d'Empresa i Ocupació, informació sobre el desenvolupament del procés, els seus resultats, i les mesures adoptades per procurar que cap persona quedés desatesa en les seves necessitats bàsiques.

Sens perjudici d'una valoració individualitzada de cadascun dels casos plantejats en les queixes rebudes, ja que la casuística és diversa, la informació que se'ns ha facilitat sobre el desenvolupament d'aquest procés, i la que resulta de les queixes plantejades a aquesta institució, permeten extreure algunes conclusions i, com a conseqüència, avançar algunes recomanacions sobre aquesta qüestió.

### **1. Consideracions generals sobre la prestació de renda mínima d'inserció**

La renda mínima d'inserció (RMI) es configura com una actuació integral de lluita contra la pobresa. La Llei 10/1997, de 3 de juliol, que la regula, la defineix com una acció de solidaritat de caràcter universal envers els ciutadans o les ciutadanes amb greus dificultats econòmiques i socials, i té com a finalitat prestar el suport adequat a totes les persones a qui els calgui per atendre les necessitats bàsiques per viure en societat, amb els recursos convenients per mantenir-se i per afavorir-ne la inserció o la reinserció social i laboral.

Aquesta prestació és una eina de lluita contra la pobresa i l'exclusió social, que, tal i com la Llei reconeix, venen condicionades per una multiplicitat de factors.

Es tracta, doncs, d'un instrument d'inserció que té per objecte un tractament integral, no només pecuniari, de les situacions de pobresa i marginació, per a la qual cosa s'ha d'elaborar un pla individual d'inserció o reinserció que contingui, entre d'altres aspectes, el diagnòstic de la situació personal i familiar i els objectius que s'han d'assolir o les accions que s'han de realitzar.

Malgrat el seu caràcter integral, la prestació econòmica és una part essencial d'aquesta acció, ja que està destinada a atendre les necessitats bàsiques, d'aliments i de subsistència, de les persones que integren la unitat de convivència. És evident, per tant, la seva importància, ja que difícilment es podran assolir altres objectius si les persones no disposen dels recursos suficients per fer front a aquestes necessitats bàsiques.

D'altra banda, cal tenir en compte que la concessió i el gaudi de la prestació, segons és definida per la Llei, no es donen de manera incondicionada, ja que la persona ha de complir una sèrie de requisits i obligacions, entre els quals hi ha el compliment del conveni d'inserció establert, i facilitar la tasca dels professionals que han d'avaluar-ne la situació i fer-ne el seguiment.

## **2. Informació general sobre el procés de revisió.**

De la informació facilitada pel Departament d'Empresa i Ocupació sobre el procés de revisió es poden destacar els aspectes següents:

- Durant el període d'1 d'agost de 2011 a 14 de desembre de 2011 es van revisar un total de 20.969 expedients, que correspondrien aproximadament al 66% dels expedients vigents a 31 de juliol de 2011.

- Per seleccionar els expedients a revisar es va tenir en compte un criteri d'antiguitat, de manera que es revisaren aquells casos que havien començat a rebre la prestació amb anterioritat al gener de 2011 i en els quals la principal problemàtica era de tipus social. El Departament assenyala que es van seleccionar aquests expedients perquè en molts d'aquests casos no hi havia avaluació anual, mentre que els supòsits en què la problemàtica era de tipus laboral principalment era l'Administració de la Generalitat, mitjançant l'Òrgan Tècnic de la RMI, la que feia aquesta avaluació.

- Com a resultat d'aquest procés, el nombre total d'expedients revisats en què es va mantenir la prestació era de 13.842.

- Els motius que han donat lloc a la suspensió són, bàsicament, la sortida de les persones beneficiàries fora de Catalunya; obtenir ingressos superiors al límit establert o no comunicar canvis en la situació econòmica i personal; no comparèixer a l'entrevista a què havien estat citades o incomplir les obligacions de col·laboració en l'avaluació de l'expedient; i no aplicar les prestacions a les finalitats corresponents o no aportar la documentació requerida.

- Pel que fa l'atenció de situacions urgents, el Departament informa que es va habilitar una adreça de correu electrònic perquè els serveis socials poguessin enviar la informació sobre els casos en què valoraven que hi havia una situació d'urgència, i que es van atendre totes les peticions en què s'acreditava aquesta urgència.

### **3. Consideracions sobre el desenvolupament del procés de revisió.**

Per a la valoració d'aquesta qüestió s'ha de considerar, primerament, la facultat de l'Administració de controlar el compliment i el manteniment per part de les persones beneficiàries dels requisits establerts.

Així, hi ha nombroses circumstàncies que poden afectar el dret al manteniment de la prestació o la seva quantia. És obligació de les persones destinatàries de la prestació comunicar aquests canvis a l'Administració, sense que això pugui excloure la possibilitat que l'Administració, en qualsevol moment, iniciï les actuacions de control oportunes per verificar que es continuen donant les condicions de necessitat de la prestació.

Igualment cal tenir en compte la possibilitat que, un cop fetes les actuacions de comprovació adients, l'Administració reclami a les persones interessades la quantia corresponent a les prestacions percebudes indegudament, segons preveu l'article 19 de la Llei 10/1997.

No es qüestiona, per tant, la facultat de l'Administració de fer un procés de revisió d'aquests expedients, però cal valorar si les actuacions dutes a terme, la forma de realitzar-les, i les resolucions adoptades com a conseqüència d'aquest procés, han respectat convenientment els drets de les persones titulars de la prestació.

En aquest sentit, l'estudi de les queixes formulades posa de manifest que s'han donat situacions en què la pràctica administrativa no ha estat correcta i que ha comportat una lesió dels drets d'aquestes persones; en particular, en aquells supòsits en què s'ha produït la suspensió del pagament de la prestació.

Pel que fa al desenvolupament del procés de revisió, es va iniciar, segons la informació facilitada, el dia 1 d'agost de 2011, amb la citació a les persones titulars de la prestació perquè concertessin una entrevista per verificar si complien els requisits per continuar-la rebent. Amb posterioritat, el Departament va efectuar els requeriments de la documentació que considerava necessària en cada cas i va valorar la documentació aportada, de manera que el procés va finalitzar el 14 de desembre de 2011.

Cal pensar que la determinació del moment en què es feia la revisió està relacionada amb els canvis normatius en el règim de la prestació que es van produir mitjançant la Llei 7/2011, del 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres.

S'ha de considerar també que algunes modificacions introduïdes afectaven de manera molt directa les obligacions de les persones beneficiàries de la prestació; per exemple, l'obligació de romandre de manera permanent a Catalunya. Hagués estat convenient, per tant, que aquests canvis s'haguessin comunicat expressament i de manera individualitzada a les persones beneficiàries de la prestació, a fi que tinguessin coneixement real i efectiu de les noves condicions.

Segons la informació tramesa pel Departament d'Empresa i Ocupació, aquests canvis van ser comunicats als serveis socials bàsics perquè n'informessin les persones titulars de la prestació. Amb tot, aquesta comunicació no es pot considerar

per sí sola un mitjà idoni per garantir el coneixement ràpid i efectiu per part de les persones interessades; tant pel volum d'expedients i persones afectades, com pel moment en què es produeix, que coincideix amb el període ordinari de vacances.

Aquestes circumstàncies haurien d'haver estat tingudes en compte a l'hora d'establir el procés temporal de la revisió, a fi d'evitar la situació de desinformació en què es van trobar les persones afectades, i també els professionals dels serveis socials que han d'exercir el paper de referent d'aquestes persones.

Així, un aspecte comú en totes les queixes és **el desconeixement per part de les persones interessades i les dificultats amb què s'han trobat per obtenir informació sobre els procediments.**

El Departament indicava que, un cop posat en marxa el procés de citacions, el personal de les diferents unitats havia atès totes les consultes que formulaven les persones afectades. Apuntava també que s'havien establert mecanismes de coordinació amb els serveis socials bàsics mitjançant l'atenció de consultes telefòniques, la incorporació de comunicacions específiques en la pàgina web de gestió de la prestació; i la creació d'una nova adreça de correu electrònic específica per comunicar incidències.

Sense que això suposi una valoració negativa de la tasca duta a terme pels professionals dedicats a l'atenció al públic en aquest procés, cal dir que les circumstàncies referides en les queixes que ha rebut aquesta institució porten a la conclusió que els mecanismes habilitats no han permès atendre convenientment les persones afectades.

Tot i les dificultats de poder contrastar les afirmacions respecte d'això, no podem obviar que, segons es desprèn de les queixes rebudes, en molts casos s'han donat situacions de manca d'informació; en d'altres, la informació era poc aclaridora, i es remetia les persones a esperar una comunicació escrita, que sovint es retardava; i en bona part dels casos estudiats no s'ha donat resposta a les reclamacions presentades per les persones interessades.

Igualment hem de dir que els professionals dels serveis socials encarregats del seguiment d'aquests casos han expressat també les dificultats que han tingut per aconseguir i oferir informació aclaridora a les persones sobre la situació del seu expedient i les gestions a realitzar.

En definitiva, aquest conjunt de circumstàncies porten a la conclusió que **una millor programació d'aquest procés, amb informació prèvia i amb temps suficient a les persones interessades i als serveis socials bàsics, hagués contribuït a evitar o minimitzar moltes de les incidències produïdes.**

D'altra banda, s'ha de fer referència al **contingut de les resolucions administratives** que s'adopten com a resultat d'aquest procés.

S'observa que, amb caràcter general, les resolucions mitjançant les quals s'acorda la suspensió o l'extinció de la prestació no respecten convenientment la garantia de

motivació de l'acte. Si bé es cert que fan una referència a l'incompliment dels requisits establerts per mantenir el dret a la prestació, no especifiquen les dades concretes que han donat lloc a la decisió; per exemple, quan es fa referència a l'incompliment de les obligacions establertes en el conveni d'inserció, o quan es tracta dels ingressos de la unitat de convivència.

Cal recordar que la motivació dels actes administratius constitueix un element essencial de garantia per a les persones interessades, i ha de ser suficient per complir amb la finalitat de traslladar-los els elements fàctics i jurídics que determinen la decisió adoptada. Aquesta motivació, clara i detallada, és especialment rellevant en supòsits en què s'està privant a les persones d'una prestació essencial per a la cobertura de les seves necessitats bàsiques. El fet que les persones puguin presentar posteriorment un recurs contra la decisió administrativa no es pot considerar un mecanisme de garantia suficient, i és innegable la gravetat de la situació en què poden quedar les persones durant aquest temps.

Per tant, cal assegurar que les persones coneguin les dades i circumstàncies que l'Administració ha tingut en compte per determinar la suspensió o extinció de la prestació, a fi que puguin exercir convenientment el seu dret de defensa i no es trobin en indefensió.

Per últim, cal destacar que el gran volum de queixes rebudes vinculades al desenvolupament d'aquest procés de revisió ha generat que el Síndic dirigeixi un elevat nombre de peticions d'informació a la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom, i que hagi proposat tant a aquesta Direcció General com a l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), accedir directament a la documentació dels expedients tramitats per resoldre les suspensions de les prestacions econòmiques, amb l'objectiu d'apaivagar les incidències que generava donar resposta, més tenint en compte la importància d'obtenir, de forma àgil, una informació completa i motivada en aquests casos.

Finalment, l'accés de personal designat pel Síndic a la documentació que consta en aquests expedients no s'ha dut a terme, perquè el Departament ha decidit facilitar la informació per resoldre aquests casos mitjançant la tramesa d'un informe acompanyat de la documentació corresponent.

Ara bé, sens perjudici que se'ns faciliti una informació diferent, de les reunions desenvolupades amb les persones dels diferents òrgans gestors de la prestació, deduïm que la documentació dels expedients es troba entre els dos Departaments (aquella relacionada amb la instrucció, proposta i resolució en el Departament d'Empresa i Ocupació, mentre que la notificació la practica l'ICASS), i que després se'n fa un escaneig, un cop finalitzat el procediment, per incorporar-la en una sola aplicació informàtica. També vam deduir que en aquest cas el procés de revisió ha estat a iniciativa del Departament d'Empresa i Ocupació, que ha fet la instrucció sense la valoració social per part de l'ICASS en aquesta fase, quan d'ordinari les suspensions i extincions de la renda mínima d'inserció es tramiten per unes unitats formades per tècnics d'ambdós Departaments, que fan la corresponent proposta a la Comissió Interdepartamental.

El programa de la renda mínima d'inserció és de caire interdepartamental i té el doble objectiu de proporcionar protecció econòmica i promoure la inserció sociolaboral. Les actuacions de suport a la integració social les coordina el Departament de Benestar Social i Família, en col·laboració amb els serveis bàsics d'atenció social primària; les de suport a la inserció laboral les exerceix el Departament d'Empresa i Ocupació, que també gestiona la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció. L'òrgan de direcció i coordinació de les funcions dels departaments d'Empresa i Ocupació i de Benestar Social i Família és la Comissió Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció.

**Malgrat l'informe vinculant que ha emès la Comissió Interdepartamental sobre la proposta de suspensió de la prestació econòmica, considerem que en aquest procés de revisió s'hauria d'haver propiciat també la coordinació d'ambdós Departaments en els passos previs a l'elaboració d'aquesta proposta, amb l'ajut dels mitjans electrònics, tant per comptar amb la valoració social de l'ICASS en la fase d'instrucció (més tenint en compte que els expedients triats per revisar van ser aquells en què a l'aplicació informàtica figurava com a principal problemàtica la de tipus social), com per garantir la unitat i la integritat de l'expedient tramitat per resoldre la suspensió, i així preservar el principi de seguretat jurídica i el dret de la persona interessada a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació del procediment.**

És aquesta una reflexió que es fa d'acord amb el règim competencial vigent en el moment d'efectuar aquest procés de revisió, previ al Decret 60/2012, de 29 de maig, de reestructuració parcial del Departament d'Empresa i Ocupació i del Departament de Benestar Social i Família, que disposa l'adscripció orgànica de l'òrgan tècnic administratiu de la Comissió Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció al Departament d'Empresa i Ocupació.

#### **4. Consideracions sobre els supòsits de suspensió de la prestació**

Com s'ha indicat, com a conseqüència d'aquest procés de revisió hi ha un nombre important de supòsits en què l'Administració ha acordat la suspensió de la prestació.

Respecte d'aquesta qüestió convé primerament fer una breu referència a **la regulació actual d'aquesta possibilitat de suspensió**, que es troba recollida a l'article 22 de la Llei 10/1997, del 3 de juliol. Aquest precepte preveu la possibilitat de suspendre la prestació si la persona destinatària incompleix les obligacions establertes a l'article 7. Aquestes obligacions són de naturalesa diversa, i estan relacionades amb aspectes tan diferents com complir el conveni d'inserció, facilitar les tasques d'avaluació, comunicar els canvis en la situació de la unitat de convivència, així com l'obligació –incorporada mitjançant la Llei 7/2011, del 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres- de romandre de manera permanent a Catalunya, sens perjudici de les excepcions fixades reglamentàriament.



Ara bé, més enllà de les causes que poden donar lloc a la suspensió, la regulació de la Llei i del decret que la desplega sobre aquesta qüestió és escassa i conté llacunes importants. Així per exemple, no es regulen aspectes com el procediment que s'ha de seguir per a acordar la suspensió, o els efectes econòmics en cas de represa.

Les queixes rebudes evidencien que aquestes qüestions són rellevants en el desenvolupament del procés de revisió que ara s'estudia, i palesen que seria convenient una major concreció en la normativa d'aquesta suspensió, amb una regulació més detallada i entenedora, que ofereixi una major seguretat jurídica a les persones beneficiàries de la prestació i a les administracions que intervenen en aquests procediments.

A banda d'aquesta qüestió general, les queixes rebudes sobre aquest procés de revisió posen de manifest també algunes circumstàncies i situacions concretes que necessàriament s'han de prendre en consideració:

1.- La suspensió del pagament s'ha produït en general abans que la persona afectada rebés la resolució que així ho establí. Sovint la recepció d'aquesta resolució s'ha demorat molt, de manera que durant mesos les persones s'han trobat que no rebien la prestació però desconeixien els motius, i per tant no podien plantejar tampoc una reclamació amb coneixement dels fets que l'Administració havia tingut en compte.

Si bé en algunes ocasions les persones eren informades verbalment per part dels treballadors dels serveis socials bàsics de les possibles causes de la suspensió, aquesta informació no es pot considerar suficient, ja que no possibilitava una defensa de la persona interessada amb garanties plenes.

En aquest sentit, convé recordar que, en el marc de les previsions generals del procediment administratiu, el tràmit d'al·legacions permet assegurar la possibilitat de defensa de les persones interessades i l'encert de la resolució administrativa. Per tant, la seva omisió en aquests casos suposa també una deficiència important, ja que pot haver impedit o dificultat que les persones afectades hagin aportat a l'Administració tots els elements de judici convenients per prendre una decisió adequada.

2.- S'observa també un incompliment del termini de resolució dels recursos interposats contra les resolucions de suspensió, probablement relacionat amb el volum elevat d'expedients que s'han revisat de manera simultània.

En qualsevol cas, això comporta un allargament del temps durant el qual la persona no rep la prestació -en alguns casos, molts mesos- i no pot fer front a les despeses bàsiques, amb les greus conseqüències que això pot suposar, com ara acumulació de deutes, desnonaments, etc.

3.- En alguns dels casos l'Administració ens ha informat que, després de valorar les al·legacions aportades per la persona interessada, s'ha reprès el pagament de la prestació.

Això indica, per una banda, que en determinats casos la decisió d'aturar el pagament es va prendre de manera poc fonamentada o amb informació incompleta

o no contrastada, i que hagués estat convenient disposar de proves més concloents abans de suspendre el pagament.

Igualment cal ressaltar que en alguns supòsits s'han aplicat com a causes de suspensió motius no previstos expressament en la normativa vigent en el moment dels fets; en particular, pel que fa als viatges fora de Catalunya. Així, algunes queixes rebudes posen de manifest que s'ha suspès la prestació per viatges realitzats amb anterioritat a l'entrada en vigor de la Llei 7/2011, del 27 de juliol i del Decret 384/2011, de 30 d'agost. A títol d'exemple, es poden esmentar les queixes amb número d'expedient 5588/2011 i 7153/2011.

4.- Per altra banda, en alguns dels casos referits al punt anterior la data d'efectes a partir de la qual es reconeix de nou el dret a la prestació és molt posterior a la data d'efectes de la suspensió, sense que s'hagin explicat les raons d'establir una data o una altra.

La Llei 10/1997, del 3 de juliol, disposa que en els supòsits de suspensió l'abonament s'ha de reprendre si desapareixen les circumstàncies que n'han motivat la suspensió.

Per tant, s'hauria de valorar de manera individualitzada cada cas i, si es comprova que la decisió de suspendre la prestació és incorrecta, s'hauria de fer el pagament de la prestació des de la data d'efectes de la suspensió. Si, en canvi, es confirma la procedència de la suspensió però posteriorment desapareixen les circumstàncies que la van motivar, s'hauria d'explicar i justificar la data d'efectes de la represa.

5.- La participació que s'ha donat als serveis socials bàsics en els casos en què s'ha suspès la prestació ha estat insuficient. En aquest sentit, el Departament expressa en el seu informe que no se'ls ha demanat informe perquè l'obligació de comunicar els canvis en la situació personal o patrimonial correspon a les persones beneficiàries de la prestació, i que només s'ha suspès quan la documentació aportada evidenciava un incompliment de la normativa.

Això no obstant, cal tenir en compte que els professionals dels serveis socials bàsics assumeixen un paper essencial en el seguiment dels plans individuals d'inserció i reinserció social, i són el referent primer de les persones beneficiàries de la prestació. De manera habitual la comunicació de les variacions en la situació familiar o patrimonial de la unitat de convivència es fa mitjançant els professionals dels serveis socials bàsics.

Per això, abans d'acordar la suspensió de la prestació hagués estat convenient contrastar amb els professionals encarregats del seguiment les circumstàncies concretes de cada cas; per exemple, si la persona interessada els havia comunicat modificacions en la unitat de convivència, la previsió de sortida fora de Catalunya, o qualsevol altra circumstància que pogués donar lloc a considerar que la persona havia incomplert les seves obligacions.

6.- Finalment, el Departament exposa que es van habilitar mecanismes de comunicació addicionals perquè els serveis socials bàsics poguessin comunicar les situacions d'urgència, tot i que no ha especificat quins casos s'inclouen en aquests

supòsits. Assenyala, però, que s'han atès totes les peticions fetes pels serveis socials en què s'acreditava la urgència per l'elevat risc d'emergència social.

Tanmateix, cal dir que alguns dels casos plantejats davant d'aquesta institució posen de manifest que, malgrat que els professionals dels serveis socials van comunicar mitjançant l'aplicació de gestió de la prestació una possible situació de pobresa extrema, no s'han atès de manera ràpida aquestes situacions i, mesos després, encara no s'havia reprès el pagament. Així per exemple, poder esmentar les queixes amb número d'expedient 7403/2011 i 7345/2011.

En vista de tot això, s'ha de concloure que en molts casos **s'han produït actuacions incorrectes o mancades de les garanties necessàries** en procediments d'aquesta transcendència, i **que han donat com a resultat que les persones afectades s'hagin vist privades dels recursos imprescindibles per fer front a les necessitats bàsiques de les famílies.**

Finalment, d'acord amb allò exposat amb anterioritat en reiterades ocasions, cal insistir en la necessitat d'una gestió correcta i eficient dels procediments de renda mínima d'inserció i, consegüentment, d'esmenar amb celeritat les incidències i anomalies que s'hagin produït. La situació de les persones destinatàries d'aquesta prestació és de màxima vulnerabilitat, ja que, per definició, la prestació té caràcter subsidiari. La impossibilitat de les persones d'atendre les necessitats més elementals, com ara l'alimentació i l'habitatge, en veure's privades de la prestació, pot ser el detonant o agreujar processos d'exclusió social.

Evitar aquestes situacions és precisament l'objectiu de la renda mínima d'inserció i per això, malgrat les dificultats que el context econòmic actual pugui suposar, resulta imprescindible actuar de manera decidida en aquesta direcció, per evitar que col·lectius amplis de la societat es vegin abocats a situacions de pobresa i exclusió social.