



Conselleria de Sanidad Universal y Salud  
Pública  
Hble. Sra. Consellera  
C/ Misser Mascó, 31-33  
Valencia - 46010 (Valencia)

=====  
Ref. queja núm. 1512947  
=====

**(Asunto: Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 31/03/2015)**

(S/Rfa.: Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente. Exp.: 5986/16 EP/SH. Núm. de registro de salida 9156/2914 de fecha 29/02/2016)

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia, formulada por (...).

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba que en fecha 31/03/2015 (a través del registro de la Diputación Provincial de Alicante) dirigió escrito al Hospital General de Alicante (Departamento de Personal) en el que solicitaba "(...) cancelación de determinados datos protegidos por la LOPD, no habiendo recibido a fecha actual contestación al mismo".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través del Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente, nos dio traslado en fecha 26/02/2016 del informe del Servicio de Personal del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en el que señalaba lo siguiente:

(...) - Que el autor de la queja ostenta la condición de personal estatutario fijo de la categoría profesional de enfermero, adscrito a institución sanitaria dependiente de este departamento de salud (P.A.S. c/ Aaiún).

- Que los datos de carácter personal que constan en su expediente personal, y demás documentación contenida en los registros de personal, son los facilitados en su día por el propio interesado en su condición de empleado adscrito a este centro de gestión.

- Que, en ningún caso, los datos obrantes en este centro se han obtenido de forma ilegal o fraudulenta, como errónea e inadecuadamente manifiesta el interesado, desconociendo si los números facilitados por el mismo se corresponden con teléfonos propios o de familiares.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 30/06/2016	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

- Que, a fin de atender a su petición, al Sr. (autor de la queja) se le indicó que para cancelar, revisar y/o actualizar el/los teléfono/s de contacto con este centro de gestión se pasara personalmente por el Servicio de Personal del departamento de salud, situado justo en edificio contiguo a su centro de trabajo. Significando que al día de la fecha no existe constancia de que dicho empleado haya realizado actuación alguna al respecto (el subrayado es nuestro).

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 17/03/2016.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

De lo actuado se desprende que, si bien es cierto que al interesado se le ha indicado que acuda al Servicio de Personal al objeto de cancelar, revisar y/o actualizar los teléfonos de contacto, no lo es menos que el escrito presentado por el interesado en fecha 31/03/2015 no ha obtenido respuesta expresa.

A la vista de lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Con carácter previo, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

En este sentido, lo anterior se debe poner en relación el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que:

(...) el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

El derecho a obtener una respuesta sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley

(...) el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa,

rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (Art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los Arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **recomiendo** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. En este sentido, le **recomiendo** que, a la mayor brevedad, dé respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 31/03/2015.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir del mes siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana