

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2003196

Fecha de inicio 19/10/2020

Promovida por (...)

Materia Educación

Asunto Falta de expedición del título de inglés B1, EOI de Valencia.

Trámite Resolución.

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

Hble. Sr. Conseller

Av. Campanar,32

València - 46015 (València)

Hble. Sr. Conseller:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos da traslado del informe emitido en relación con la queja formulada por D. (...), que quedó registrada con el número arriba indicado y admitida a trámite en fecha 26/10/2020.

El autor de la queja sustancialmente manifestaba que:

(...) mi hijo (...), presentó en fecha 16/12/2019, la queja cuyo archivo se adjunta. No se ha resuelto el tema. Por el contrario ha pasado un año y ha obtenido el nivel c1 sin que se le haya remitido el certificado del b1 que se solicitó y abonó hace más de tres años. Increíble la demora y desidia de la administración que afecta a la conselleria, puesto que la escuela oficial de idiomas le dice que ella tramitó el expediente en su momento y que no es su responsabilidad (adjunto también archivo de su respuesta (...)).

Al objeto de contrastar las alegaciones formuladas se solicitó a la Administración educativa información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto, adjuntando la documentación adicional anexada a la denuncia, así como el informe remitido por esa Conselleria a esta institución que dio lugar, entre otras circunstancias, al cierre de la queja núm. 1904473, promovida en su momento por el hijo del ciudadano.

Con fecha de 19/11/2020 tiene entrada el informe emitido por la Administración educativa, cuyo contenido es el siguiente:

(...) En relación con la queja número 2003196, formulada ante el Síndic de Greuges por D. (...), relativa a la falta de expedición de los certificados de superación de los niveles B1 y B2 de inglés de la Escuela Oficial de Idiomas de València y la consiguiente problemática de ser requeridos los citados títulos por la Facultad de Farmacia en la cual cursa estudios el interesado, desde esta Dirección General de Centros Docentes se informa que:

Los certificados de idiomas de niveles B1 y B2 de inglés del alumno (...) se encuentran en la Escuela Oficial de Idiomas de València.

Desde la Escuela nos informan que se pondrán en contacto con el interesado para que acuda a la secretaría del centro a recoger sus certificados (...).

De lo actuado dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que si lo consideraba oportuno presentara cuanto estimara en defensa de sus intereses; formulando escrito de fecha 26/11/2020, del siguiente tenor:

La EOI se ha limitado a enviarme un certificado académico que ya tenía
Certificados académicos y traslado de expediente 2,45 €

Que emite la EOI inmediatamente y que es un certificado académico de notas **pero no el:**

Certificado de superación del nivel B1 18,12 €

Certificado de superación del nivel B2 22,86 €

Que emite la Conselleria y que se conoce como el TÍTULO, que hace ya más de 2 años que pague las tasas y todavía no he recibido.

No entiendo como en la EOI no se lo explican a ustedes y porqué la Conselleria no se hace responsable de la falta de emisión de estos títulos (...). (el subrayado y negrita es nuestro)

Tras las alegaciones del ciudadano y como diligencia para mejor proveer la resolución que en su día recayese por parte de esta institución en el presente expediente, se solicitó en fecha 03/12/2020 ampliación del informe emitido por esa Conselleria.

Después de un previo requerimiento, en fecha 20/01/2021 tiene entrada el en el registro de esta institución el siguiente y literal informe emitido por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte:

(...) Según informa la Escuela Oficial de Idiomas de València, los mencionados certificados de inglés **fueron entregados** a D. (...) el pasado **día 15 de diciembre de 2020 (...)**. (el subrayado y negrita es nuestro).

Del citado informe dimos traslado al ciudadano, para que formulase aquellas alegaciones que estimase pertinentes en defensa de sus derechos; sin que hasta la fecha hubiese formulado alegación alguna.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en su artículo 3. Iniciación del procedimiento, dispone:

1. El procedimiento de expedición de títulos se iniciará a solicitud del interesado y previo pago de las tasas correspondientes.

2. La propuesta de expedición de un título sólo podrá efectuarse si el interesado ha cumplido previamente los requisitos que para su obtención exigen las normas vigentes y ha abonado, en su caso, las correspondientes tasas.

3. Las Administraciones educativas, en su ámbito de competencias, establecerán el procedimiento de tramitación de las solicitudes, así como los plazos para resolver la expedición de los títulos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

4. Cuando el interesado reúna las condiciones de obtención del título, haya solicitado éste y haya abonado las tasas correspondientes, el centro docente, previa solicitud de interesado, expedirá una

certificación supletoria provisional que sustituirá al título y gozará de idéntico valor a efectos del ejercicio de los derechos inherentes al mismo, en la que se incluyan los datos esenciales del título y, en su caso, del Suplemento Europeo que deberá acompañar al título.

Y a tal efecto se aprueba la Orden 85/2010, de 15 de noviembre, de la Conselleria de Educació, por la que se regula el procedimiento para la expedición de los títulos académicos y profesionales cuya gestión corresponde a la Generalitat sancionando en su artículo 10. Finalización del procedimiento, que:

El **plazo máximo para expedir los títulos y certificados** a los que se refiere esta orden es de **6 meses** contados desde el día en que la solicitud haya tenido entrada en la secretaría de los centros docentes y, en el caso de los títulos cuya iniciación es de oficio, desde la fecha de finalización de los estudios

Es claro que ha habido una tardanza en la expedición de los certificados solicitados por parte de la Administración educativa valenciana.

Aclarado lo anterior, le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

El artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, reconoce el Derecho de los ciudadanos a una buena administración, y dentro de este derecho se reconoce a toda persona que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable.

El Tribunal Supremo en su Sentencia de fecha 20 de enero de 2014, en su Fundamento Jurídico 3ª, se posiciona en:

El mandato constitucional contenido en el artículo 103 de la Constitución, a cuyo tenor la Administración Pública, que sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con el principio de eficiencia y con sometimiento a la ley y al Derecho, le impone un deber de buena administración...

Como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, el Estatuto de Autonomía para la Comunidad Autónoma Valenciana, Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, en su artículo 9, garantiza el derecho a una buena administración, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y *sean resueltos en un plazo razonable*.

Por todo lo expuesto se nos presenta ese derecho a una buena administración desde una triple vertiente, como nuevo principio rector de las actuaciones de la administración pública, como un auténtico derecho subjetivo reconocido y como Derecho Fundamental.

En este sentido traer a colación la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 18 de diciembre de 2019, que dispone:

Procede reiterar como doctrina de interés casacional la que declaramos en nuestra sentencia de 5 de diciembre de 2017, cit., reafirmando que del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva. **No se trata, por tanto, de una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas**

de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable.

Sentado lo anterior efectuamos dos reflexiones en relación al caso que nos ocupa:

- a) el contenido de la buena Administración, como principio rector de la actuación de las administraciones públicas, se materializa en cinco principios jurídico – administrativos: eficiencia, eficacia, objetividad, economía o economicidad, celeridad.
- b) La buena administración para una Administración pública significa, también, entre otros considerandos, el buscar la mejora continuada: revisando las políticas y procedimientos regularmente para asegurar que son efectivas y requiriendo retroalimentación y usándola para mejorar los servicios y su desempeño.

Por último y a mayor abundamiento reseñar que:

- La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sanciona que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Igualmente deberán respetar en su actuación los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos; buena fe y confianza legítima.
- Parecidos principios se recogen en los artículos 4, 5 y 26 de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana, junto a otros de interés como los de responsabilidad por la gestión pública, buena administración y calidad de los servicios.
- Y que los términos y plazos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, u otras leyes, obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos.

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la **CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE** que se adopten aquellas medidas técnicas, materiales y de personal que sean necesarias para que no se produzcan retrasos injustificados en la expedición de las certificaciones de superación de niveles de idiomas de las Escuela Oficiales de Idiomas de la Comunitat Valenciana y se resuelvan las solicitudes de la ciudadanía en los plazos previstos en la normativa vigente.

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, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo

informe en el que nos manifiesta la aceptación de la recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana