



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<b>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</b>
<b>09/01/2012</b>
<b>EIXIDA NÚM. 00391</b>

Dirección Territorial de Educación de Valencia  
Sr. Director  
Gregori Gea, 14  
VALENCIA - 46009

=====  
Ref. Queja nº 1110205  
=====

Sr. Director:

Se recibió en esta Institución escrito de queja firmado por D<sup>a</sup>. (...), que quedó registrado con el número arriba referenciado.

Sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- “Que con fecha 14 de julio presentó en el Ayuntamiento de Onteniente escrito dirigido a esa Dirección Territorial dando cuenta de diversas incidencias ocurridas en el CP “Vicente Gironés Mora” de Onteniente, y en relación con la modificación del horario escolar del mismo, sin que a fecha de formular su queja ante esta Institución haya obtenido respuesta alguna en los términos del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a Vd. de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada Ley, con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por la interesada, con el ruego de nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La comunicación recibida del la Dirección Territorial de Educación de Valencia confirmaba que efectivamente el CEIP “Vicente Gironés Mora”, de Onteniente, había solicitado cambio de horario para el curso 2011-12, en fecha y forma, y que la promotora de la queja, con fecha 14 de julio de 2011, presentó escrito oponiéndose a dicha solicitud.

Asimismo, señalaba que la Dirección del centro, a propuesta del Claustro de Profesores y previo el informe del Consejo escolar, interesó ante la Dirección Territorial de Educación de Valencia, la modificación de la jornada escolar establecida, de conformidad con lo previsto en la Orden 11 de junio de 1998 de la entonces Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia.

No obstante lo anterior, el servicio de Inspección informó negativamente la modificación de horarios *“por lo que no ha habido cambio alguno de horario en el referido centro, siendo éste el oficial”*.

En consecuencia, y respecto a la primera cuestión planteada en la queja que nos ocupa, esta Institución no puede formular reproche alguno, ya que la actuación de la Administración fue conforme a derecho y, en concreto, a la Orden 11 de junio de 1998 ya citada.

Sin embargo, en la presente queja se plantea otra cuestión, esto es, la no-respuesta de la Administración al escrito de fecha 14 de julio en los términos del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a la que *“no se le contestó dado que, al igual que había conocido la propuesta de cambio de horario a través de los órganos del centro, igual debía ser conocedora de la Resolución de la Dirección Territorial,... por lo que se entendió que la queja de la madre quedaba contestada al no haberse modificado el horario para el presente curso, cuestión que motivaba la queja”* según reza el informe de la Dirección Territorial de Educación de Valencia obrante en la queja.

La comunicación recibida fue puesta de manifiesto a la interesada al objeto de que formulase las alegaciones que tuviera por convenientes, sin que conste la entrada en esta Institución de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que procedemos a resolver el expediente con los datos que obran en el mismo, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo y que constituyen los fundamentos de la Resolución con la que concluimos.

El principio de eficacia del artículo 103.1 de la Constitución española exige de las Administraciones Públicas que cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas constituye un presupuesto inexcusable para la adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos, y, en este caso, y según reconoce la propia Administración afectada en su informe, que no se dio respuesta a la interesada a su escrito de 14 de julio que *“no se le contestó dado que al igual que había conocido la propuesta de cambio de horario a través de los órganos del centro, igualmente debió ser conocedora de la resolución de la Dirección Territorial... por lo que se entendió que la queja quedaba contestada”*, argumento que esta Institución no puede compartir, ya que debemos tener presente que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del 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 resolución 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, sin o 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 artículo 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 artículo 9.3.

Lógicamente, el cumplimiento de esta obligación principal de la Administración, garantía directa de los derechos del administrado, se halla supeditada al previo cumplimiento de toda una serie de obligaciones anteriores e instrumentales a ella, entre las que destaca especialmente el desarrollo de una actuación eficaz de recepción, custodia e impulso de los escritos de petición que los administrados tengan a bien presentar frente a la misma. Si la Administración no guarda constancia de las solicitudes que le sean expuestas por los ciudadanos, observando una conducta negligente en este aspecto, difícilmente podrá este último esperar un pronunciamiento expreso sobre lo peticionado.

En este sentido, el Tribunal Constitucional viene reiterando, desde 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; 180/191, 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.”*

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 II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, y de conformidad con el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, formulamos a la **Dirección Territorial de Educación, Formación y Empleo de Valencia** el siguiente **RECORDATORIO de deberes legales**: que en situaciones como la analizada extreme al máximo los deberes legales que se derivan del artículo 42 y ss. de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalidad Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no 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 de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana