

"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

<b>Queja</b>	<b>2200067</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Empleo.
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, el promotor de la queja presentó en fecha 5/01/2022 un escrito al que se le asignó el número de queja 2200067.

En su escrito manifestaba que había sido nombrado jefe de departamento en fecha 1/09/2020 y renovado su nombramiento en fecha 1/09/2021 sin haber percibido el complemento correspondiente y sin recibir respuesta alguna de la administración educativa.

Con fecha 17/01/2022 y tras un requerimiento de mejora, es admitida por esta institución la queja, de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo de la Generalitat, del Síndic de Greuges y se solicitó a la Consellería de Educación, Cultura y Deporte que, en el plazo de un mes, remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que han motivado la apertura de la queja y en particular sobre los siguientes extremos:

Causas que han justificado no dar respuesta a las solicitudes del ciudadano.  
Medidas adoptadas para solventar (en su caso) estos obstáculos.  
Concreta previsión temporal para dar respuesta. Nuestro objetivo es que la persona pueda disponer de un compromiso cierto (por lo que deberán evitarse respuestas del tipo a la mayor brevedad posible o semejantes) que no deberá perjudicar el mejor derecho de terceras personas a una respuesta previa.

Con fecha 23/02/2022 tiene entrada en el registro de esta institución el informe solicitado, cuyo contenido es el siguiente:

Revisada la Hoja de servicios del interesado, se ha observado que, como él mismo indica, el Sr. (autor de la queja) tomó posesión como jefe de departamento de Educación Física del IES Pere Esplugues, de la Poble Llarga. Esta circunstancia se acredita mediante la Diligencia para hacer constar la toma de posesión correspondiente, fechada a 20 de julio de 2021.  
Respecto a la falta de respuesta a las comunicaciones que, vía correo electrónico, el funcionario docente acredita haber remitido, debe significarse que el Servicio de Servicio Territorial de Personal de València sufre de una escasez de recursos humanos tal que no permite dar respuesta inmediata a todas las solicitudes que se presentan. Hay que recordar que la escasez de efectivos, así como la reducida continuidad del personal en sus lugares, dificulta enormemente la tarea, por sí misma difícil, de gestionar todas las incidencias que afectan la vida administrativa del personal docente la gestión del cual tiene encomendada. En el ámbito territorial estricto de la provincia de València, en el cual prestan servicios más de 30.000 funcionarios docentes, toda la carga de trabajo es llevada a cabo por un colectivo de funcionarios de administración general que no llega a las 50 personas y que se ocupan, no solo de la gestión de personal con contenido puramente administrativo, sino también de la gestión económica consiguiente. Hay que señalar, para una adecuada ponderación de aquello expuesto, que la gestión equivalente para el colectivo de funcionarios de administración general de toda la Generalitat (que, en número, no llega en mitad de la cifra indicada) es atribuida a los diferentes Servicios de Personal y/o Gestión Económica de Personal de todas las consellerías. Esta desproporción entre recursos humanos y cargas de trabajo está en la base, igualmente, de las dificultades objetivas para dar respuesta satisfactoria ante las comunicaciones de los funcionarios docentes.

En cuanto a la previsión temporal para dar respuesta al interesado, debe informarse que con fecha 14 de febrero, la directora Territorial de Educación, Cultura y Deporte de Valencia ha acordado, para que sea notificado al Sr. (autor de la queja), ordenar la grabación de la correspondiente propuesta de pago del complemento cuyo abono se solicita, por corresponderle, en efecto, su percepción al promotor de la Queja

Con fecha 24/02/2022 se remite el informe emitido por la administración educativa al promotor de la queja para que, en un plazo de 10 días hábiles, en su caso formulara alegaciones o consideraciones que estimara convenientes, advirtiéndole que transcurrido el indicado plazo continuaríamos con la tramitación del expediente, sin que hasta la fecha conste que hubiese realizado observación alguna.

## 2 Consideraciones

Llegados a este punto, a la vista de lo anterior, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

a) Demora en la contestación a la pretensión planteada por el ciudadano en su solicitud. En concreto en su queja afirma que desde su toma de posesión como jefe de departamento no había sido remunerado con complemento alguno sin obtener respuesta alguna de la administración educativa.

b) Justificación ofrecida en su informe por la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, a requerimiento de esta institución y en el que básicamente se alude a la escasez de recursos humanos como fundamento a la falta de respuesta y de abono del complemento retributivo correspondiente a la jefatura de departamento.

**2.1** Respecto al primer punto al que nos hemos referido señalar que, constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, teniendo en cuenta que el contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión, y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso, y el resto de Instituciones ejercer sus respectivas competencias.

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 lo que razonablemente de ella puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

El artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

La Administración tiene la obligación legal imperativa de dictar resolución expresa y notificarla a los interesados en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, art. 21.1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En numerosos preceptos de nuestra normativa se contiene reglas que tienden a evitar en la medida de lo posible la paralización de los expedientes y procedimientos y a eliminar obstáculos legales que impidan resolver los expedientes.

Y es claro que la respuesta expresa por otra parte de la administración autonómica ha de producirse en los plazos máximos establecidos por la norma que regule los procedimientos. (artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. “Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses”).

Y si bien ha habido finalmente respuesta expresa por parte de la administración educativa a tenor del informe remitido por la administración, es evidente que el retraso en dar contestación al ciudadano supone el incumplimiento del deber de resolver en los términos arriba reseñados.

Basta con observar los plazos transcurridos: 2/09/21 a 5/01/2022 para llegar a la conclusión que la actuación de la administración no ha sido suficientemente respetuosa con el derecho a una buena administración de la persona promotora de la queja, dado que la respuesta expresa de la administración, se ha dictado con evidente retraso, lo que supone el incumplimiento del deber de resolver en los términos del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativa Común de las Administraciones Públicas.

Por último y como corolario a lo expuesto, indicar como recordatorio 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.

**2.2.** Respecto a la justificación ofrecida por la administración educativa se alude a la falta de recursos humanos.

Esta institución es consciente y conocedora de las dificultades que en materia de personal concurren en la Dirección Territorial de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte en Valencia y que resultan extensibles a gran parte de la Administración autonómica.

Sin embargo, dichas razones no pueden ser obstáculo para el respeto y protección, por la propia administración autonómica, del derecho individual de los empleados públicos a **“percibir las retribuciones.”** sin distinguir entre retribuciones básicas y complementarias. reconocido en el artículo 76.1 e) de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana y en el art 14 d) del Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público aprobado por Real Decreto 5/2015, de 30 de octubre.

En este sentido y en relación con el motivo de la queja que nos ocupa, cabe hacer referencia al Preámbulo de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana donde se contiene que:

*“El derecho a la buena administración que consagran el artículo 103 de la Constitución y el 19 del Estatut d’Autonomia de la Comunitat Valenciana son tanto causa como efecto, no solo del desarrollo económico y social, sino también de la legitimidad y la confianza ciudadana en sus poderes públicos.*

*Estos fines se materializan mediante las y los profesionales que aportan su talento en las diversas esferas de la acción pública. Atraerlos, seleccionarlos de modo público y competitivo, remunerarlos equitativamente, estimular su aprendizaje y su compromiso con el logro de los objetivos organizativos, evaluar su contribución, así como **conciliar sus derechos con las necesidades de los servicios**, son los objetivos que persigue el marco normativo del empleo público. (...)*

No debe olvidarse que precisamente la planificación de los recursos humanos en las Administraciones Públicas debe tener como objetivo la consecución de la eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía y la eficiencia en la utilización de los recursos personales, económicos, materiales y tecnológicos disponibles, bajo criterios de coherencia organizativa y equilibrio territorial y para ello se pueden aprobar Planes para la ordenación de sus recursos humanos, que incluyan, el análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, las previsiones sobre los sistemas de organización del trabajo y modificaciones de estructuras de puestos de Trabajo e igualmente se podrá prever la incorporación de recursos humanos a través de las Ofertas de empleo público.

Ante lo expuesto la administración educativa no puede aludir a la falta de medios como motivo del retraso en el abono de complementos retributivos y de la falta de respuesta, derechos ambos de obligado cumplimiento, recordando el contenido del artículo 20 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que señala que:

*“1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.*

*2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.”*

Si bien no corresponde a esta institución realizar una suplantación de las responsabilidades que vienen atribuidas a la administración pública valenciana: es a ella a quien corresponde adoptar las medidas organizativas y de índole técnica, que estime oportunas para paliar las deficiencias detectadas en el sistema; consideramos necesaria que por la administración autonómica se evalúen entre otros aspectos: la posibilidad de la elaboración de nuevos programas de gestión que mejoren la tramitación de las peticiones de los trabajadores docentes, se coordinen y mejoren los programas informáticos existentes en la actualidad, así como en su caso proceder a la asignación de medios personales de carácter temporal o definitivo en las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, ya que tales actuaciones entendemos que redundarán en beneficio de los propios interesados, personal docente público, como en la Comunidad Educativa de la que forma parte.

### 3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE:

**1 RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativa Común de las Administraciones Públicas.

**2. RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para cumplir con la obligación de resolver en los plazos previstos por las normas.

**3. RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, al abono al ciudadano de las retribuciones devengadas en contraprestación al trabajo realizado, en el supuesto de que no se hubiesen abonado a la fecha de esta resolución.

**4. RECOMENDAMOS** la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para eliminar los obstáculos relativos a la falta de recursos humanos que impiden los abonos de las retribuciones a los empleados públicos una vez devengadas, evitando los retrasos que tales circunstancias acarrea en relación al pago puntual de sus remuneraciones como obligación de esa administración educativa.

**5. ACORDAMOS:** La administración educativa está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.

- La no aceptación habrá de ser motivada

**6. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la administración autonómica y se publique en la página web del Sindic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana