

"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	2302144
Materia	Educación
Asunto	Procedimiento de matriculación EOI Saïda
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El **11/07/2023** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302144, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular a relacionarse telemáticamente con la Administración.

En fecha 15/12/2022, con ocasión de la tramitación de la queja 202203001, tuvo entrada a través de la Administración autonómica competente en materia de educación un informe en respuesta a la Resolución de Consideraciones de fecha 14/11/2022, en el que se aceptaban las recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges con el siguiente contenido:

Primero.- El escrito objeto de este expediente, son las recomendaciones y recordatorios de deberes legales formuladas por el Síndic de Greuges respecto de la queja formulada por el demandante.

Segundo.- Este Servicio dio respuesta expresa y motivada al demandante con fecha 21/10.

Tercero.- Hemos trasladado al Servicio de Informática para la Gestión de Centros la petición de implementar un espacio para que el ciudadano pueda aportar la documentación oportuna dentro de la plataforma telemática de matrícula sin tener que desplazarse expresamente al centro educativo.

Cuarto.- La Conselleria de Educació, Cultura i Esport conoce el derecho del ciudadano de relacionarse electrónicamente con la administración y está trabajando para posibilitar la formalización de la matrícula de manera totalmente electrónica.

Quinto.- Dado que las enseñanzas de las escuelas oficiales de idiomas no son obligatorias, el Servicio de Informática prioriza las enseñanzas obligatorias. Si para el curso 2023-2024 no fuera todavía posible adjuntar documentación en la plataforma telemática de matrícula, se habilitaría un espacio telemático en cada EOI.

Sin embargo, a la vista de lo dispuesto en el punto 17 del apartado séptimo de la RESOLUCIÓN de 17 de mayo de 2023, del director general de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo por la que se establecen el calendario y el proceso de admisión y matrícula para el curso académico 2023-2024 en las escuelas oficiales de idiomas de la Comunitat Valenciana, se continúa exigiendo la presentación de documentación de manera presencial:

Séptimo. Formalización de la matrícula en los cursos curriculares
(...)

17. La matrícula no se considera formalizada hasta que la EOI no recibe toda la documentación necesaria, valida el alta y el alumno o la alumna recibe el justificante de matrícula. Si el alumno no lleva a la escuela la documentación en el plazo establecido, decae en su derecho a la plaza asignada

(El subrayado es nuestro)

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **14/07/2023** fue admitida a trámite conforme a lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

En esa misma fecha solicitamos a la Administración autonómica competente que, en el plazo de un mes, emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

PRIMERO. Motivos del incumplimiento del compromiso adquirido en su informe de fecha 15/12/2022 en lo referente a la formalización telemática de los trámites de matriculación en las EOI.

SEGUNDO. Previsión temporal para habilitar las plataformas telemáticas en cada EOI para poder adjuntar la documentación requerida para la formalización de las matrículas.

El plazo inicialmente concedido fue objeto de ampliación a petición de la Administración mediante Resolución de Concesión de Ampliación de plazo de fecha **11/08/2023**, de conformidad con lo previsto en artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha **18/09/2023** tuvo entrada en esta institución el informe solicitado, en el que el director general de Centros Docentes indicaba lo siguiente:

Primero.- El escrito objeto de este expediente, es la reapertura por parte del Síndic de Greuges del expediente arriba mencionado, solicitando los motivos del incumplimiento del compromiso adquirido en el anterior informe emitido por la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

Segundo.- La anterior Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo de esta Conselleria, trasladó la petición de implementar en el asistente telemático de matrícula un espacio para que el ciudadano pudiera aportar la documentación necesaria al Servicio de Informática para la Gestión Educativa.

Tercero.- El Servicio de Informática para la Gestión Educativa ha estado trabajando para implementar la Secretaría Digital, que se ha hecho efectiva en este curso 2023-2024 para la admisión del alumnado y se prevé que sea efectiva para la matrícula en el curso 2024-2025.

Cuarto.- Las escuelas oficiales de idiomas no disponen de un registro electrónico por lo que el ciudadano no puede efectuar un Trámite Z, que garantiza el envío y recepción electrónica de documentos, dándole de este modo un registro de entrada oficial

Quinto.- Habida cuenta la imposibilidad de efectuar toda la formalización de la matrícula de forma telemática, se determinó en apartado séptimo de la Resolución de 17 de mayo de 2023, del director general de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, por la que se establecen el calendario y el proceso de admisión y matrícula para el curso académico 2023-2024 en las escuelas oficiales de idiomas de la Comunitat Valenciana, que "la matrícula no se considera formalizada hasta que la EOI no recibe toda la documentación necesaria, válida el alta y el alumno o la alumna recibe el justificante de matrícula. Si el alumno no lleva a la escuela la documentación en el plazo establecido, decae en su derecho a la plaza asignada".

Sexto.- Algunas escuelas con menor volumen de matrícula, han habilitado un formulario, especie de buzón, en <https://portal.edu.gva.es/> para que los alumnos aporten la documentación. Las escuelas con un gran volumen de alumnos, argumentan que este procedimiento les resulta inviable.

Séptimo.- La previsión temporal para habilitar el espacio telemático que permita adjuntar la documentación requerida para la formalización de la matrícula, se prevé para el curso 2024-2025, según información recibida del Servicio informático para la Gestión Educativa.

En fecha **18/09/2023** dimos traslado del informe al promotor del expediente para que formulara las alegaciones o consideraciones que estimara convenientes, sin que en el momento de emitir esta resolución tengamos constancia de que se haya hecho uso de ese trámite.

2 Consideraciones a la Administración

Llegados a este punto, a la vista de lo anterior, centraremos la presente queja en el incumplimiento por parte de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo de la obligación impuesta en el artículo 14.1 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, referente a posibilitar el uso de medios electrónicos en las relaciones del ciudadano con la Administración.

El presente expediente de queja se inició por entender que la actuación de la Administración autonómica competente en materia de educación podría afectar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y, más concretamente, al derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración (art 14.1 ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

De la tramitación de lo expediente y de lo indicado por la Administración educativa en su informe resulta que a fecha de hoy no es posible formalizar la matrícula en las Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunitat Valenciana de forma telemática, viéndose obligado el ciudadano a aportar presencialmente la documentación requerida.

La legislación básica en materia de procedimiento administrativo común regula el derecho a relacionarse con la Administración pública a través de medios presenciales o electrónicos para cualquier trámite y procedimiento.

El [artículo 14.1](#) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC) establece con respecto al derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. (...)

El artículo citado conforma un derecho general de elección del canal presencial o electrónico por el conjunto de la ciudadanía, aplicable en cualquier tipo de trámite y procedimiento para el ejercicio de cualquier derecho u obligación y ante cualquiera de las entidades definidas en el [artículo 2.3](#) de la LPAC sin excepción, y, por lo tanto, a aquellas entidades que integran la Administración educativa, en las que se encuentran las Escuelas Oficiales de Idiomas.

Este derecho tan ampliamente reconocido a las personas conlleva una obligación correlativa, el deber que recae en todas las entidades públicas de disponer de los recursos y herramientas electrónicas necesarias para hacerlo efectivo.

En el ámbito del derecho a relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, sorprende a esta institución la imposibilidad manifiesta de realizar el trámite de matriculación pretendido por la persona reclamante, puesto que se trata de un derecho reconocido en la legislación básica desde 2015.

Así las cosas, en el supuesto de la queja presentada, al ciudadano promotor de la queja se le ha impuesto una obligación que carece de soporte legal al obligarle a acudir presencialmente a presentar la documentación en las sedes de las EOI para formalizar la matrícula.

A ello se une la siguiente consideración: las personas con capacidad de obrar en general tienen —entre otros— los siguientes derechos (ver art. 13.b, e, g, i de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas):

- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A que las autoridades y empleados públicos, les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

En definitiva, la normativa actual configura la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones.

El servicio a la ciudadanía exige de las Administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, y resulta consustancial a esta permanente atención abordar la revisión y perfeccionamiento de la propia normativa e instrumentos jurídicos destinados a la calidad de los servicios públicos, de manera que la obligada mejora continua de su prestación tenga su punto clave de arranque en el propio marco dispositivo que le sirve de base.

La satisfacción del interesado, por tanto, en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva y eficiente.

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. **La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse.**

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 Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:

1. **RECOMENDAMOS** que, en cumplimiento de las obligaciones que se derivan del derecho de los ciudadanos de relacionarse telemáticamente con la Administración, dicte las instrucciones oportunas para posibilitar la formalización de manera electrónica del procedimiento de matriculación en todas las EOI de la Comunidad Valenciana.
2. **RECOMENDAMOS** que se habilite un registro electrónico en todas las sedes de las EOI de la Comunidad Valenciana a través del cual cualquier ciudadano pueda efectuar trámites que garanticen el envío y recepción electrónica de documentos, dándole de este modo un registro de entrada oficial.
3. **RECORDAMOS** el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

4. La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo 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.
5. **SE ACUERDA** notificar la presente resolución a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo y a la persona interesada.
6. **SE ACUERDA** publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana