

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 (presentada por la persona interesada sobre este mismo asunto), 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, 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".

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 tengamos constancia de que se haya hecho uso de ese trámite.

A la vista de lo todo lo anterior, el Síndic de Greuges emitió una Resolución de Consideraciones de fecha **02/11/2023** en la que se formulaban a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo las siguientes recomendaciones:

- 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.

En el mismo escrito se le indicaba que estaba obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Y que su respuesta habría de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución.

En fecha **28/11/2023**, dentro del plazo conferido al efecto, tuvo entrada en esta institución un escrito del Conseller de Educación, Universidades y Empleo al que adjunta informe del Director General de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo en el que dice aceptar “todas las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges para garantizar a la ciudadanía su derecho fundamental a una buena Administración”.

El contenido del informe es el siguiente:

Primero.- El escrito objeto de este expediente, es la formulación por parte del Síndic de Greuges de consideraciones y recomendaciones respecto al derecho de los interesados a relacionarse con las EOI de la Comunitat Valenciana a través de medios electrónicos.

Segundo.- El Servicio de Informática para la Gestión Educativa tiene dispuesta en la Secretaría Digital, que se hará efectiva para el curso 2024-2025, la posibilidad de que los usuarios de las EOI puedan adjuntar todo tipo de documentación en los procesos telemáticos de admisión y matrícula, sin necesidad de aportar documentación a la Secretaría física del centro.

Tercero.- Si bien las escuelas oficiales de idiomas no disponen por el momento de un registro electrónico, sí es verdad que pueden hacer uso de cualquier Registro General Electrónico de la Administración; dicho registro puede hacer llegar la documentación del interesado a la institución correspondiente, con lo que no se vulnerarían los derechos de la ciudadanía.

Cuarto.- El Servicio de Ordenación y Gestión de las Enseñanzas de Régimen Especial ha efectuado la consulta al SIGE sobre la posibilidad de habilitar un registro electrónico en cada EOI, aunque tenemos constancia de que no existe esta funcionalidad en ningún centro educativo. Estamos a la espera de la respuesta a esta consulta.

Quinto.- La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo manifiesta la aceptación de todas las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges para garantizar a la ciudadanía su derecho fundamental a una buena Administración, agilizando al máximo las medidas que sean precisas para llevarlo a cabo.

A pesar de que en el informe se dice aceptar la totalidad de las recomendaciones, entre las que se encontraba la referida a la habilitación de un registro electrónico en todas las sedes de las EOI, entendemos que en este punto no se adoptan las medidas necesarias para implementarlas, incumpliendo en este punto las recomendaciones efectuadas. Las escuelas oficiales de idiomas no disponen por el momento de un registro electrónico, remitiendo a estos efectos al resto de Registros Generales Electrónicos de la Administración y entendiendo por ello que no se vulnerarían los derechos de la ciudadanía.

Somos conscientes del esfuerzo realizado por la Administración para hacer efectiva para el curso 2024-2025 la posibilidad de que los usuarios de las EOI puedan adjuntar todo tipo de documentación en los procesos telemáticos de admisión y matrícula, sin necesidad de aportar documentación a la Secretaría física del centro.

Sin embargo, el artículo citado 14.1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPAC) relativo al derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, 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.

Y el artículo 16, referente a los registros, dispone que cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrán anotar en el mismo la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

La Administración pública se ha caracterizado por ser muy exigente en el cumplimiento de las exigencias normativas de uso exclusivo de medios telemáticos con los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con ella, especialmente a la hora de cumplir los diferentes trámites y plazos por esa vía. Sin embargo, ese rigor no se aprecia de igual modo cuando el destinatario de las normas es la propia organización, lo que hace necesario que la finalidad de construir un sistema integrado de Administración electrónica no es únicamente la de mejorar la eficacia, la eficiencia o la economía del actuar público, sino prestar servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía destinataria de tales servicios digitalizados, que debería ver cómo su posición mejora en lo que afecta a sus relaciones presenciales con la Administración pública, que los plazos se cumplen con regularidad, que no se le demanda documentación que ya obra en poder de la Administración o, en fin, que sus cargas y trámites se agilizan y adquieren mayor seguridad jurídica.

El actual estado de cosas obliga a las Administraciones públicas a acelerar el proceso de implantación efectiva e integral de la Administración electrónica, con la finalidad de que la ciudadanía pueda tener estímulos internos para interactuar no sólo por la vía presencial/física, sino que, con las debidas garantías y con la proporcionalidad adecuada, se pueda dar el paso a poder entablar tales relaciones por vía telemática en todos los sujetos obligados a facilitar este trámite, entre los que por supuesto se encuentra la Administración educativa.

Llegados a este punto entendemos que desde la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo no se han realizado las actuaciones necesarias para atender la totalidad de recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de Consideraciones de fecha 02/11/2023 en lo que respecta a la habilitación de los registros electrónicos en todas las sedes de las Escuelas Oficiales de Idiomas, incumpliendo parcialmente la recomendación en este punto a pesar de lo manifestado por la Administración educativa en su informe y del esfuerzo efectuado en lo referente a la implementación del proceso telemático de matriculación en las EOI para el curso 2024-2025.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana