

"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>2302877</b>
<b>Materia</b>	Educación
<b>Asunto</b>	Bono escolar.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

En fecha 29/06/2023 se dictó por esta defensoría en relación con la queja nº 202300296, la siguiente y literal resolución de cierre:

(...) De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito registrado el 24/01/2023, en el manifestaba su disconformidad con la desestimación del bono escolar, por parte del Ayuntamiento de Xirivella, así como la falta de respuesta directa y expresa a sus reclamaciones y peticiones.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 25/01/2023 a la Corporación Local que, en el plazo de un mes, remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivaron la apertura de la queja.

En fecha 16/02/2023 tiene entrada el informe requerido a la Administración local. Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo considerase oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en fecha 21/02/2023.

En fecha 23/03/2023 se dictó por esta institución la siguiente resolución de consideraciones al Ayuntamiento de Xirivella:

(...) 1. RECOMENDAMOS que se dé respuesta expresa y directa a los escritos del autor de la queja de fechas 08/12/2022, 20/12/2022 y 11/01/2023, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista.

2. RECOMENDAMOS que se valore el conceder y abonar a la persona promotora de la queja la subvención denominada "Suport a les famílies per a tasques educatives 2021/2022" que le pueda corresponder.

3. RECOMENDAMOS que se dé respuesta expresa y directa al escrito del autor de la queja, en cuanto a la reclamación por "reconocimiento de devolución ingresos indebidos" de conformidad con el informe remitido a esta defensoría y transcrito en el apartado antecedentes de la presente resolución, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista.

4. SUGERIMOS que se supervise como titular de la competencia delegada, que por parte de la Diputación Provincial de València se proceda a la mayor brevedad a la devolución al ciudadano de los ingresos indebidos.

5. ACORDAMOS que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas (...).

Con fecha 18/04/2023 tuvo entrada la contestación dada por la Entidad Local a la citada resolución de consideraciones.

A la vista de lo informado y aportado por la Corporación Local, y al no poder considerar que se hubiese dado respuesta expresa y clara en relación a la aceptación o no de las recomendaciones primera y segunda de la resolución de consideraciones de fecha 23/03/2023, al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, se acordó en fecha 24/04/2023 solicitar al Ayuntamiento de Xirivella la remisión, en el plazo de un mes, de informe en que se diese contestación expresa sobre el pronunciamiento de esa Entidad Local a las siguientes recomendaciones:

1.RECOMENDAMOS que se dé respuesta expresa y directa a los escritos del autor de la queja de fechas 08/12/2022, 20/12/2022 y 11/01/2023, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista.

2.RECOMENDAMOS que se valore el conceder y abonar a la persona promotora de la queja la subvención denominada “Suport a les famílies per a tasques educatives 2021/2022” que le pueda corresponder. (el subrayado y negrita es nuestro)

En fecha 25/05/2023 recibimos un escrito del ciudadano en el que manifestaba, entre otros extremos, que seguía sin recibir una respuesta por el pago del bono escolar de sus hijos, solicitado en varias ocasiones al Ayuntamiento de Xirivella.

**El 24/05/2023 la Entidad Local dio respuesta al requerimiento de ampliación de informe requerido por esta defensoría, reseñando que: “se informa que se toman las medidas oportunas para dar cumplimiento a las recomendaciones efectuadas” (sic).**

De la documentación remitida por la Administración local es de destacar el informe del Departamento de Educación, en el que se indica, entre otros aspectos, que:

Segundo.-En virtud de que la consideración como deudor del recurrente **se realizó por causa imputable a la Administración y no al interesado**, a consecuencia de error material por parte de la Diputación de Valencia al no haber tramitado la orden de cargo en cuenta del interesado el 1-8- 2022 del 1º plazo del recibo número 170184956-41-0 correspondiente al IBI Urbana 2022, el cual estaba domiciliado, **se estudiará el expediente con el fin de que el departamento correspondiente valore la procedencia de la concesión de la subvención denominada “Suport a les famílies per a tasques educatives 2021/2022”**

Del contenido del escrito y de la documentación adicional proporcionada por la Corporación Local se dio traslado al interesado en fecha 26/05/2023, para su conocimiento.

A la vista de lo expuesto por la Administración en su informe, SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE de queja, dado que se aprecia que el Ayuntamiento de Xirivella acepta las consideraciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 23/03/2023.

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Administración local y a la persona interesada.

Ahora bien, sin perjuicio de lo anterior, esta institución velará por que por parte de la referida Administración se proceda al rápido cumplimiento y ejecución de lo indicado en su informe. En este sentido, **en el supuesto de que la Administración en un plazo de tres meses no lleve a cabo las actuaciones que expone en su informe, rogamos a la persona promotora de la queja que nos lo comuniquen para intervenir nuevamente.**

Contra la presente resolución que pone fin a la vía administrativa, no cabe interponer recurso alguno. (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges) (...). (lo destacado en negrilla es nuestro).

El 29/09/2023, el ciudadano presentó un nuevo escrito ante esta institución, al que asignamos el número de queja 2302877, en el que manifestaba lo siguiente:

(...) En relación a la queja nº 202300296 - M03: Educación remitida al Excmo. Ayto. de Xirivella, a día de hoy continuamos sin respuesta y sin solución.....

Por lo que rogamos se inste de nuevo al Excmo. Ayto. de Xirivella a gestionar los tramites oportunos para liquidar esta deuda y dar por finalizado esta queja (...).

El 03/10/2023, admitida la queja a trámite, se requirió al Ayuntamiento de Xirivella que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, y en concreto se solicitaba información sobre los siguientes extremos:

1. Motivos por los que no se ha cumplido con el compromiso adquirido con el ciudadano y esta institución en su informe de fecha 24/05/2023.
2. Medidas adoptadas para solventar (en su caso) estos obstáculos.
3. Concreta previsión temporal para satisfacer el compromiso adquirido.

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido al Ayuntamiento de Xirivella, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos y de la pasividad municipal en cumplir los compromisos adquiridos con el ciudadano y esta defensoría.

## 2 Consideraciones a la Administración

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el presente expediente, así como los recogidos en la queja número 202300296 de los que son concedores las dos partes actuantes.

En este sentido, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

En relación con el compromiso adquirido con el ciudadano, reseñar que:

Debemos destacar que, en el informe que nos remitió la Administración educativa en fecha 24/05/2023 con relación a la queja número 202300296, se comprometía a estudiar el expediente con el fin de que el departamento correspondiente valorase la procedencia de la concesión de la subvención denominada "Suport a les famílies per a tasques educatives 2021/2022"

La falta de materialización por la Administración autonómica de los compromisos adquiridos con el ciudadano supone una quiebra de los principios de buena fe y confianza legítima.

El Tribunal Constitucional, entre otras Sentencia número 27/1981, nos dice:

(...) lo fundamental que hay que proteger es la confianza, ya que el no hacerlo es atacar a la buena fe que, ciertamente, se basa en una coherencia de comportamiento en las relaciones humanas y negociales (...).

En esta misma línea tenemos la Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de enero de 2019, rec. 501/2016:

Los principios de seguridad jurídica, buena fe, protección de la confianza legítima y la doctrina de los actos propios informan cualquier ordenamiento jurídico, ya sea estatal o autonómico, y constituye un componente elemental de cualquiera de ellos, al que deben someterse en todo momento los poderes públicos.

Y así los principios contenidos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público artículo 3.1.e., y que son predicables respecto de todas las partes, no sólo Administración, como señala entre otras la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia de 24 de octubre de 2013, pudiendo citar igualmente Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de febrero de 2014, rec 3773/2011, cuando dispone:

la aplicación de la doctrina de los actos propios cuya contribución a la seguridad jurídica —que es un valor primario al que el Derecho ha de atender— tampoco cabe minusvalorar: en tanto que impide que los sujetos intervinientes en el tráfico jurídico puedan estar continuamente alterando su criterio y desdiciéndose de sus propias actuaciones, lo que, por el contrario, podría alimentar un caos absolutamente indeseable y, desde luego, propagaría una incertidumbre que se sitúa en las antípodas de la seguridad jurídica que, como antes decíamos, constituye un valor esencial del Derecho que el ordenamiento jurídico entero ha de tratar de preservar.

Hemos de recordar que el Tribunal Supremo ha expuesto desde antiguo que «los principios generales del Derecho, esencia del Ordenamiento jurídico, son la atmósfera en la que se desarrolla la vida jurídica, el oxígeno que respiran las normas, lo que explica que tales principios «informen» las normas - art. 1.º 4 del título preliminar del Código Civil - y que la Administración esté sometida no sólo a la Ley sino también al Derecho - art. 103.1 de la Constitución -. Y es claro que si tales principios inspiran la norma habilitante que atribuye una potestad a la Administración, esta potestad ha de actuarse conforme a las exigencias de los principios» (STS de 18 de febrero de 1992 - STS 1270/1992 - ECLI:ES:TS:1992:1270).

Resaltar la Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de octubre de 2016, dictada por la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo, con cita en la sentencia del Tribunal Constitucional de 17 de diciembre de 2015 (270/15) que declara:

este principio de confianza legítima encuentra su fundamento último, de acuerdo con la sentencia de esta Sala de 24 de marzo de 2003 (recurso 100/1998) y 20 de septiembre de 2012 (recurso 5511/2009), «en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y el deber de coherencia de dicho comportamiento», y en el principio de buena fe que rige la actuación administrativa, pues como afirma la sentencia de 15 de abril de 2005 (recurso 2900/2002) y nuevamente la ya referenciada de 20 de septiembre de 2012, «si la Administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar determinada conducta por su parte, su ulterior decisión adversa supondría quebrantar la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudar las legítimas expectativas que su conducta hubiese generado en el administrado». Ahora bien, la protección de la confianza legítima no abarca cualquier tipo de convicción psicológica subjetiva en el particular, sino que como indican las sentencias de esta Sala de 30 de octubre de 2012 (recurso 1657/2010 ) y 16 de junio de 2014 (recurso 4588/2011 ), se refiere a «la creencia racional y fundada de que por actos anteriores, la Administración adoptará una determinada decisión», y como indican las sentencias de 2 de enero de 2012 (recurso 178/2011) y 3 de marzo de 2016 (recurso 3012/2014), tan solo es susceptible de protección aquella confianza sobre aspectos concretos, «que se base en signos o hechos externos producidos por la Administración suficientemente concluyentes».

Por todo ello la buena fe como una regla de coherencia de la propia conducta de la Administración educativa por imperativos éticos se entrona en el derecho de la ciudadanía a una buena Administración.

Derecho reconocido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como en nuestro Estatuto de Autonomía, Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, en su artículo 9, que garantiza el derecho a una buena administración, sin olvidar que 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.

A tenor de lo expuesto entendemos que en el presente caso se ha producido una quiebra del principio de buena fe y una vulneración del derecho a una buena Administración de la persona autora de las quejas.

Finalmente, hemos de recordar que la ley que regula el funcionamiento de esta institución (Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges) establece en su artículo 41 que «cuando una administración pública, haya o no aceptado las recomendaciones o sugerencias contenidas en la resolución de un determinado procedimiento de queja, no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, el síndic o la síndica de Greuges podrá (...) requerir a los órganos o autoridades implicadas para que modifiquen sus prácticas y hagan efectivas las recomendaciones o sugerencias realizadas (...)».

En cuanto a la conducta de la Entidad Local en la presente queja, reseñar que:

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:  
a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...)”.

El Ayuntamiento de Xirivella todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 03/10/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Xirivella se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones al **AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en aplicación de los principios de buena fe, confianza legítima y, dada la vigencia del derecho a una buena Administración, esa Corporación Local dé un cumplimiento real y efectivo a los compromisos de actuación que manifieste ante esta institución y ante el ciudadano, titulares del referido derecho estatutario.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda a dar respuesta a la procedencia o no de la concesión de la subvención denominada “Suport a les famílies per a tasques educatives 2021/2022” al autor de la queja, motivando la resolución administrativa que recaiga, notificándole la misma en legal forma e informándole de las acciones que pueda ejercer para la mejor defensa de sus derechos, en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECUERDO** al Ayuntamiento **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. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
5. **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Administración local y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana