

"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>2303087</b>
<b>Materia</b>	Educación.
<b>Asunto</b>	Demora abono becas.
<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, la promotora de la queja presentó el 16/10/2023, un escrito en el que manifestaba la tardanza en el abono de la beca (ayuda modalidad FCT), grado superior de técnico de electromedicina en el CIPF "El Canastell" de San Vicente del Raspeig, curso 2021/2022.

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, se solicitó el 17/10/2023 a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo 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:

- 1.- Estado de la tramitación de la beca/ayuda concedida a la estudiante.
- 2.- Concreta previsión temporal para proceder al abono de la beca/ayuda

En fecha 17/11/2023 la Administración autonómica solicita ampliación de plazo para remitir el informe requerido, solicitud que fue concedida por esta defensoría.

Con fecha 23/11/2023 tiene entrada en el registro de esta institución el informe solicitado, en el que se expone lo siguiente:

(...) Tras la Resolución de concesión de las ayudas, los centros docentes recabaron los números de cuenta de los beneficiarios durante el mes de diciembre y enero, a fin de efectuar el ingreso conforme al art. De la convocatoria, con cargo al ejercicio presupuestario 2022.

Aunque no consta en la información aportada por la interesada, en esta Dirección General consta que su IBAN se recibió el 12 de abril de 2023, junto con los de otras personas que se retrasaron **por motivos inherentes al elevado volumen de personas a tramitar.**

Dado lo avanzado del ejercicio 2023, el dinero anterior ya no estaba disponible, y se procedió a **crear una nueva línea presupuestaria en 2023 con la finalidad de realizar los pagos pendientes de 2022.**

La creación de la línea se inició en junio, quedando creada en septiembre de 2023, lo cual permite que se puedan realizar los pagos pendientes.

En el momento de emisión del informe, se están realizando los trámites administrativos oportunos, con carácter de urgencia, a fin de que se ejecuten todos los pagos pendientes, tanto a la interesada, como al resto de personas pendientes de abono.

**Está previsto que antes de terminar el año, se hayan completado todos los abonos pendientes a las personas beneficiarias de las ayudas (...).**

Del contenido íntegro del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja; sin que hasta la fecha conste que hubiese realizado observación alguna.

## 2. Consideraciones a la Administración.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de las recomendaciones con la que concluimos.

Partimos de los siguientes presupuestos de hecho:

- a) Demora en dar respuesta a la ciudadana, petición de la beca (ayuda modalidad FCT, grado superior de técnico de electromedicina), curso 2021/2022.
- b) Manifiesta la Administración que podría ser antes de final de año cuando se resolviera la petición de la interesada, sin concretar previsión temporal concreta para dar contestación.
- c) La justificación ofrecida en su informe por la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo, en cuanto a la demora en la contestación, básicamente *“al elevado volumen de personas a tramitar”*. (sic)

Hay que recordar artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece:

(..) Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable (...).

Nuestro Estatuto de Autonomía en su artículo 8 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 (...).

El Tribunal Constitucional afirma que la obligación de resolver expresamente en plazo está relacionada 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 de la Constitución.

Sancionando el Tribunal Supremo que el principio a la buena administración ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, vinculado al artículo 103 de la Constitución (principio de sometimiento pleno a la ley y al Derecho) y a los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, sobre los derechos de la ciudadanía y las personas interesadas en sus relaciones con la Administración. Afirma asimismo que el silencio administrativo no es una opción legítima que permita contestar o no según plazca o convenga a aquella, sino que esta solución es una práctica aberrante y una patología.

El deber de resolver en plazo no es una invitación a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos por exigencia constitucional (artículos 9, 103 y 106), cuya inobservancia implica también el incumplimiento del principio de buena Administración (entre otras, sentencias del Tribunal Supremo de 30/04/2012, de 20/01/2014, de 28/05/2020, de 19/11/2020 y de 03/12/2020).

Es evidente que el retraso en adoptar la resolución administrativa supone el incumplimiento del deber de resolver en los términos del artículo 21. 2 y 3 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que dice así:

- (...) 1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación....
2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento....
3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses (...).

Es claro que la Administración educativa ha incumplido el plazo previsto por la normativa vigente para dar contestación a la solicitud de la beca.

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

Respecto a la justificación ofrecida por la Administración autonómica para la tardanza en la contestación reseñar que:

El motivo aducido por el órgano administrativo para justificar tal dilación: sobrecarga de trabajo permanente o estructural, *“al elevado volumen de personas a tramitar” (sic)*, no pueden trasladarse a la ciudadana so pena de vulnerar sus derechos.

Que, si bien esta defensoría entiende las carencias estructurales que surgen con relación al volumen de becas y ayudas a tramitar, la falta de medios personales y materiales, así como la alta carga de trabajo, estas circunstancias no justifican la tardanza en la resolución de las solicitudes de becas.

No debe olvidarse que 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.

Así como, recordar 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, 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, ya que tales actuaciones entendemos redundarán en la aplicación práctica del principio de buena Administración y que tal derecho conquistado por la ciudadanía no quede en mero humo.

### 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 se adopten las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para cumplir con la obligación de resolver en los plazos del artículo 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. **RECOMENDAMOS** que, si no se hubiera hecho ya, el dar respuesta expresa y motivada a la solicitud de la beca (ayuda modalidad FCT, grado superior de técnico de electromedicina) curso 2021/2022, formulada por la interesada, procediendo, en su caso, al abono de las cantidades que le correspondan.
  
3. **RECORDAMOS** que, la Administración autonómica 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.
  
4. **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Administración autonómica y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana