

"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>2303393</b>
<b>Materia</b>	Educación
<b>Asunto</b>	Falta de respuesta: AMPA
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El 08/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303393, en nombre del AMPA del CEIP (...) de Pilar de la Horadada.

En el escrito se recogía la queja por la falta de respuesta a los escritos presentados por el AMPA ante la Corporación Local, indicando a tal efecto los siguientes registros municipales números 202301171, 202301127, 202316088, 202300480, 2023006477, 202300262, 202300227, 2023005224, 2022010619, 2022005860, 2020005839, 2022002968, 2021016333, 2021006192, 2021015206, 2021006282, 2019001383, que abarcan desde el año 2019 hasta la fecha actual.

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 07/12/2023 al Ayuntamiento de Pilar de la Horadada 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. Causas que han justificado no dar respuesta a los escritos formulados por el AMPA.
2. Medidas adoptadas para solventar (en su caso) estos obstáculos.

En fecha 22/11/2023 tuvo entrada el informe requerido a la Administración local, en el que reseñaba:

(...) Tras justificar cumplidamente todos y cada uno de los escritos presentados por el AMPA del CEIP (...), consideramos justificadas todas las actuaciones llevadas a cabo por esta Administración.

En conclusión, se ha dado respuesta a todos los escritos formulados por el AMPA a través de las distintas vías de comunicación habituales, no siendo necesario nuevas medidas a adoptar no habiendo ningún obstáculo que salvar.

Por tanto, a la vista del antedicho informe detallado, razonado, argumentado y justificado documentalmente sobre las respuestas y contestaciones realizadas desde el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada a través de distintas vías de comunicación al AMPA del CEIP (...) de Pilar de la Horadada (...).

Del contenido íntegro del informe y documentación adicional aportada dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo considerase oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en fecha 19/12/2023 en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja, y manifestando que no les han dado contestación a sus escritos.

## 2 Consideraciones a la Administración

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada, AMPA del CEIP (...), a obtener en el plazo legalmente establecido una respuesta expresa y motivada a los escritos que se presenten ante las Administraciones públicas, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

No podemos olvidar que las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos son organizaciones de carácter asociativo integradas por madres y padres de alumnos que se puede constituir en cualquier centro público o privado en el que se imparta educación infantil, primaria, secundaria, formación profesional o bachillerato y que entre sus funciones y sin ánimo exhaustivo están las siguientes:

- a) Asistir a los padres o tutores en todo aquello que concierne a la educación de sus hijos o pupilos
- b) Colaborar en las actividades educativas de los Centros.
- c) Promover la participación de los padres de los alumnos en la gestión del Centro.
- d) Asistir a los padres de alumnos en el ejercicio de su derecho a intervenir en el control y gestión de los Centros sostenidos con fondos públicos.
- e) Facilitar la representación y la participación de los padres de alumnos en los Consejos Escolares de los Centros públicos y concertados y en otros órganos colegiados.

Por tanto, forman parte de la Comunidad Educativa del centro al que representan y en este supuesto a la Comunidad Educativa del CEIP (...) y como miembros de esta y con carácter general gozan de capacidad de obrar y de la condición de interesados en aquellos asuntos que puedan afectar al centro docente público. (artículos 3 y 4 de la Ley 39/2025, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Sentado lo anterior y de la documentación obrante en el expediente, es claro que la Corporación Local no dio respuesta expresa, directa y por escrito a las peticiones formuladas por la Asociación de Padres y Madres de Alumnos del centro docente público.

Si bien agradecemos la contestación a nuestra solicitud de informe realizada, entendiendo el esfuerzo que para su Administración supone dar respuesta a todas las peticiones que se les formulen, me permito recordarle que el objetivo inicial de nuestra intervención en la presente queja es conseguir que se conteste expresamente la solicitud directamente a la persona interesada.

Y en este sentido reseñar 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. El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión, y será a partir de esta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso, y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias.

A mayor abundamiento, por la Administración local ha de emitirse respuesta expresa directamente a la persona solicitante, dando respuesta, mediante un acto administrativo que permita el ejercicio de su derecho a la defensa o impugnación de la actuación administrativa, o en su caso, las razones que impiden dificultar o se oponen al cumplimiento del deber legal de la Administración.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

En este sentido traeremos a colación el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por otra parte, debemos recordar que 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».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «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».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...)».

Este derecho a una buena administración se conforma así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la Administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la Administración ha adoptado la citada resolución.

El órgano que dicte la resolución o el acto administrativo tiene la obligación legal de notificarlo a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados y en el caso que nos ocupa y como se desprende de las instancias formuladas se señala un domicilio a efectos de notificaciones, es decir, el lugar físico en que desea que se practique la notificación, por lo tanto, es dónde se debe realizar la misma.

En cuanto a la notificación llamar la atención sobre el hecho de que cualesquiera actos dictados por la Administración Pública han de someterse a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. En este sentido, el artículo 40. 2 de la citada Ley 39/2015, dispone que:

"2. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Señalado lo anterior consideramos que la Administración Local, sin entrar a valorar las actuaciones realizadas en relación con el contenido de las peticiones o solicitudes formuladas por la Asociación, le incumbe el deber legal de dar contestación expresa, dictada por órgano competente, congruente, motivada y con indicación en su caso de los recursos correspondientes, de todos aquellos escritos que le sean formulados en legal forma por el AMPA del CEIP (...), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista.

Sin perjuicio de lo anterior y en aras de resolver el conflicto que parece subyace en el fondo de la presente queja, consideramos que por las partes se debe valorar el articular los medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios a los efectos de materializar sus relaciones y comunicaciones, así como determinar aquellas comunicaciones a través de correo electrónico, uso de redes sociales y otras comunicaciones informales electrónicas, que no se realicen en ningún caso a través de registros administrativos, y cuya finalidad, por lo general, sea obtener información general o especializada, así como el dar respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, individualizadas o no, respecto de su giro o tráfico administrativo, y sin que por sí generen efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta, o de la ausencia o extemporaneidad de esta.

Por último, desde esta defensoría, siempre se ha considerado la participación como parte importante del funcionamiento del sistema educativo, y en este sentido consideramos que los poderes públicos están obligados a promover la colaboración y cooperación de las familias, alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, personal no docente de atención educativa y Administraciones Públicas en los distintos ámbitos de la educación, manteniendo y fomentando una comunicación fluida y continua entre todos los agentes que configuran la Comunidad Educativa.

### 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 PILAR DE LA HORADADA**:

**Primero. RECORDAR EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa Administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante.

**Segundo. RECOMENDAMOS** que proceda a dar respuesta expresa, dictada por órgano competente, congruente, motivada y con indicación de los recursos correspondientes, de todos aquellos escritos que a partir de la fecha de la presente resolución le sean formulados en legal forma por el AMPA del CEIP (...), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas y notificándole la resolución administrativa que recaiga en la forma legalmente prevista.

**Tercero. SUGERIMOS** que se constituya una comisión con el equipo directivo del centro docente público y el AMPA, a los efectos de abordar el conflicto de manera positiva y constructiva en aras del interés de los menores escolarizados, con las limitaciones que derivan del principio de legalidad, buscando y acordando aquellos canales tanto formales como informales para que exista y se dé una relación fluida en cuanto a todos aquellos asuntos que puedan afectar a la Comunidad Educativa.

**Cuarto. 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.

**Quinto. 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