

"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>2400863</b>
<b>Materia</b>	Empleo.
<b>Asunto</b>	Empleo público. Reclamación en materia retributiva.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

La **persona titular de la queja**, empleada pública al servicio de la **Conselleria de Educació, Universidades y Empleo**, manifiesta, en resumen, que esta no le abona parte de sus retribuciones (tres trienios y un sexenio). Adjunta reclamación de 02/11/2023. En respuesta a nuestro requerimiento de mejora de su queja, expone que ha recibido respuestas a sus reclamaciones por correo electrónico. Así:

El 10/10/2023: "En relación a los trienios, regularizaremos la situación lo antes posible".

El 23/01/2024, en respuesta a otra solicitud realizada por sede electrónica:

"Desde la Dirección Territorial de Educación de Alicante le comunicamos que estamos trabajando para solventar la incidencia que nos detalla en los trámites Z que nos ha hecho llegar. Tan pronto como sea posible, resolveremos la incidencia y se procederá al pago de los mismos con efectos retroactivos. Disculpe la molestia. Saludos."

**Admitida la queja a trámite**, requerimos **informe a la citada Conselleria**, en relación con la reclamación de 02/11/2023, por un lado, respecto al cumplimiento de su obligación de resolverla mediante respuesta expresa, comprensible, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (lógica y ajustada en relación con lo solicitado), justificada y con indicación de cómo recurrirla o, en su defecto, concretas previsiones temporales para hacerlo y para el efectivo cobro de las cantidades reclamadas.

Tras la ampliación del plazo para informar, recibimos **respuesta de la Conselleria**, que se limita a exponer que ha ingresado en la nómina de la persona del pasado mes de marzo de 2024 los trienios reclamados y que el sexenio reconocido será efectivo en la nómina del mes de abril de 2024.

La **persona** manifiesta que recibió una llamada y le informaron de que a finales de abril cobraría los importes que le adeudan y que su nómina también se regularizaría.

### 2 Consideraciones

#### 2.1 Análisis de la actuación administrativa

La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo está siendo objeto de investigación en varias quejas relativas a la falta de respuesta a las reclamaciones de su personal por demora en el abono de parte de las retribuciones que venían percibiendo.

Así, en la presente, la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo no cumple con su obligación de resolver (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones

Públicas: artículo 21), no dando a la persona la respuesta que esta merece cuando reclama por la falta de abono, desde septiembre de 2023, de parte de su salario (tres trienios y un sexenio),

Nos limitaremos a recordar, ante las respuestas dadas por aquella a la persona mediante correo electrónico, que conforme al Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (artículo 20) las comunicaciones a través de correo electrónico son comunicaciones informales electrónicas que carecen de efecto jurídico salvo dar respuesta a cuestiones meramente orientativas o informativas.

La Conselleria debe abstenerse de utilizar estas vías de relación para dar respuesta a solicitudes, reclamaciones, peticiones y recursos que corresponden con procedimientos administrativos. Este es el caso de las reclamaciones económicas. Así, conforme a la Disposición Adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana:

Procedimiento administrativo:	Solicitudes de reconocimiento o revisión de derechos relacionados con la carrera administrativa. Solicitudes de reconocimiento o revisión de derechos relacionados con las retribuciones del personal al servicio de la administración.
Normativa reguladora	Ley de la Generalitat de función pública valenciana. Convenio colectivo personal laboral
Plazo máximo de resolución	3 meses
Efectos del silencio	Desestimatorio.

En estos casos, el correo electrónico puede ser utilizado como aviso de notificación (Ley 39/2015, artículo 41), sin perjuicio de la utilización de aplicaciones electrónicas (por ejemplo, OVIDOC) que deben asimismo asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

## 2.2 Efectos de la actuación administrativa sobre los derechos y libertades de la persona interesada

Tras la investigación realizada, estimamos que la actuación de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo no ha resultado respetuosa con el derecho de la persona titular a una buena administración (Estatuto de Autonomía: artículo 9) en relación con:

- El derecho a una respuesta expresa, comprensible, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (lógica y ajustada en relación con lo solicitado), justificada y con indicación de cómo recurrirla, en los términos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (así: artículos 21 y siguientes, 35, 40, 53 y 88) y resto de normativa aplicable.
- El derecho a percibir las retribuciones como empleados públicos (Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana: artículo 76.1.e).

Son ilustrativas en este sentido las siguientes sentencias:

Sentencia núm. 1909/2017 de 5 de diciembre de 2017 (recurso 1727/2016), dice el Tribunal Supremo que:

(...) Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable (...).

Sentencia núm. 471/2020 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda de fecha 18/05/2020, rec. 4093/2017 que declara:

El principio de buena administración (...) impone (...) una conducta lo suficientemente diligente como para evitar (...) las posibles disfunciones derivadas de su actuación, o aquellas que den lugar a resultados arbitrarios, sin que baste al respecto la mera observancia estricta de procedimientos y trámites. (...)

Tal principio reclama, (...) observar el deber de cuidado y la debida diligencia para su efectividad y la de garantizar la necesaria protección jurídica de los ciudadanos, impidiendo situaciones absurdas, que generen enriquecimiento injusto o, también, que supongan una tardanza innecesaria e indebida en el reconocimiento de los derechos que se aducen.

En definitiva, la falta de respuesta que cumpla los requisitos citados por parte de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo y la demora en el pago de retribuciones no cumple con los estándares mínimos de actuación que impone a las administraciones públicas el derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Recomendaremos a la Conselleria que limite el uso de los medios informales electrónicos a lo dispuesto en la normativa autonómica citada, que dé respuesta a las solicitudes, reclamaciones, peticiones o recursos que correspondan a procedimientos administrativos teniendo presente lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (artículos 21 y siguientes, 35, 40, 41 -respecto a las notificaciones electrónicas- 53, 88 y concordantes) y resto de normativa aplicable y que dé respuesta expresa a la reclamación objeto de la presente queja.

### 3 Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) resolvemos:

PRIMERO: RECORDAR a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo su obligación de resolver en plazo conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y resto de normativa aplicable.

SEGUNDO: RECOMENDAR a la citada Conselleria que ponga a disposición de la persona autora de la queja respuesta expresa a su reclamación de 02/11/2023, dictada por órgano competente, justificada, congruente y recurrible en garantía de su derecho de defensa.

TERCERO: RECOMENDAR a la citada Conselleria que limite el uso del correo electrónico a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana y que dé respuesta a las solicitudes, reclamaciones, peticiones o recursos que correspondan a procedimientos administrativos cumpliendo la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y resto de normativa aplicable.

CUARTO: Comunicar a la Conselleria, que deberá trasladar esta Resolución al órgano investigado y a su superior jerárquico para que adopten las citadas medidas con el fin de corregir la situación. El superior jerárquico deberá respondernos por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Tal respuesta habrá de manifestar, **de forma inequívoca**, su posición respecto a las anteriores observaciones, de modo que:

- Si las acepta, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.

- Si no las acepta, deberá justificar los motivos.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la persona autora de la queja. Publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana