

"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 2401982
Materia Educación
Asunto Falta de respuesta a solicitud de cita previa de 22/03/2024.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401982 en el que la persona promotora de la queja manifestaba los hechos y consideraciones siguientes (el subrayado y la negrita es nuestro):

Nuestro hijo, (...), menor de edad, ha sido expulsado del centro escolar en el que cursa 4º de la E.S.O. por 25 días, como resolución definitiva a unos hechos ocurridos en el tiempo del almuerzo en el patio del colegio.

Recurrimos la decisión ante el **consejo escolar** el día 20 de marzo que ratificó la decisión omitiendo totalmente el procedimiento establecido, lo que vulnera nuestros derechos y nos coloca en una situación de completa indefensión.

Intentamos obtener ayuda de la **inspección educativa** a través de la página web de la Conselleria en varias ocasiones, solicitando cita previa. La última el día 22 de marzo de 2024, sin obtener respuesta.

Los intereses de nuestro hijo no han sido protegidos ni por el centro, ni por la inspección y es por ello por lo que solicitamos el amparo de esta institución.

El 22/05/2024 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

En fecha 26/06/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la Administración educativa en el que solicitaba la ampliación del plazo concedido para la emisión del informe requerido; ampliación que, por el plazo adicional de un mes, fue acordada mediante Resolución de fecha 01/07/2024.

La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo nos dio traslado del informe de la Dirección Territorial de Valencia de fecha 28/06/2024 (registro de entrada en esta institución de 01/07/2024) en el que señala lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Se nos solicita que se informe sobre si los servicios de Inspección Educativa se han puesto en contacto con la promotora de la Queja al objeto de dar solución a los problemas planteados por esta.

Revisados los archivos y anotaciones de la inspección, **constan tres solicitudes de cita por el formulario web de la interesada, de fechas 28 de febrero, 6 de marzo y 22 de**

marzo, sobre el expediente abierto a su hijo, (...), en el centro privado-concertado en el que está escolarizado, es decir, en C. (...), de Valencia.

A la interesada, **se le atendió y asesoró sobre este asunto en dos ocasiones, en concreto, telefónicamente en fechas 29 de febrero de 2024 y 15 de marzo de 2024**, dándose por atendida la solicitud con la llamada telefónica. En ningún momento la interesada manifestó que quisiese una cita presencial, o que considerase no atendida su petición de cita y/o asesoramiento. Sorprende que manifieste que no se le ha atendido desde la Inspección Educativa, cuando se le ha atendido en dos ocasiones sobre el mismo tema.

Debe subrayarse que, entre las funciones de la Inspección Educativa, establecida en el artículo 3 del Decreto 80/2021, se incluye en su apartado f) "Asesorar, orientar e informar a los distintos sectores de la comunidad educativa en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones".

Por otra parte, consta una **tercera solicitud de asesoramiento** de la Sra. (...). En este punto hay que recordar que el protocolo de asesoramiento, orientación e información a la comunidad educativa se realiza ordinariamente a través de los centros educativos. De ahí que una tercera solicitud de asesoramiento sobre el mismo tema en un mes, y dado el volumen de trabajo por las funciones que tienen atribuidas la Inspección de Educación, se consideró adecuadamente atendida. Tanto más cuanto que la cuestión que planteaba la Sra. (...) guardaba relación **sobre una, a su juicio, desproporción sobre la calificación de la gravedad de los hechos por parte del centro (ella consideraba que no eran tan graves)**. Como ya se le explicó telefónicamente, la competencia para la ponderación de la gravedad de estos corresponde al instructor del expediente y a la dirección del centro. La inspección únicamente valora que el procedimiento se ha llevado a cabo adecuadamente de acuerdo con lo establecido en el Decreto 195/2022.

Dado que también se ha contactado con la interesada por tercera vez en fecha 4 de junio, a raíz del escrito del Sindic, y ésta ha manifestado que da por atendida esta tercera solicitud de cita/asesoramiento, se considera atendida la petición de la interesada.

Del contenido del informe remitido por la Conselleria dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 08/07/2024 en los siguientes términos (el subrayado y la negrita es nuestra):

- Que, en relación con las gestiones realizadas por la Inspección de Educación, señalaba que de la solicitud de 29/02/2024 «(...) recibí llamada telefónica por parte del inspector (...). Éste fue el único contacto que él inició conmigo. Y tampoco es cierto que me asesoró, ya que hacer responsable al colegio de todas las actuaciones sin intención de supervisar lo ocurrido, no es ninguna labor de asesoramiento ni de inspección».
- En cuanto a la segunda solicitud del día 06/03/2024 «(...) al no obtener respuesta y ante la necesidad de aclarar ciertas dudas del procedimiento con él (de la adopción por parte del colegio de unas medidas cautelares de 5 días de expulsión al alumno, se pasó a unas medidas definitivas de 25 días de expulsión tras las alegaciones presentadas por la familia) cuya notificación recibimos el día 15 de marzo. Fue esta drástica y desproporcionada decisión del centro educativo el motivo por lo que no cesé en mi empeño de contactar con la Conselleria de Educación, hasta conseguir vía telefónica hablar con el inspector. Fui yo quien llamé el día 15 de marzo a la Conselleria. Eso no es atender una cita. Fue un acto iniciado por mí, con el que el inspector (...) tampoco quiso implicarse y por lo que, tras

presentar reclamación ante el consejo escolar para que revisara la decisión adoptada, solicité cita con la inspección el día 22 de marzo».

- Respecto a la solicitud del día 22/03/2024 «(...) tampoco fue nunca atendida. El inspector me llamó ¡en junio! por su inquietud ante el escrito recibido del síndic, Esa era su única preocupación. Nada que ver con el asunto de la solicitud».
- Que «(...) nuestros derechos se han visto vulnerados. **Recurrimos ante el Consejo Escolar del colegio la decisión adoptada, el centro omitió totalmente el procedimiento establecido por la normativa, y el inspector no veló por el cumplimiento de esas obligaciones**».
- Que «(...) Por los motivos expuestos anteriormente es por lo que **presenté el día 19 de mayo de 2024 dos quejas ante la Conselleria de Educación: una por el proceder del colegio** (adjunto a la misma el escrito de las observaciones hechas al colegio y trasladadas a la inspección) **y otra por la inactividad del inspector. Quejas que a fecha de hoy siguen sin resolución ni notificación alguna**” añadiendo que “(...) **También presenté el mismo día una sugerencia en la Conselleria: (...)**».

A la vista de las alegaciones de la persona promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha 13/08/2024 se solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo un nuevo informe en los siguientes términos:

1. Que nos indicara si se había dado una respuesta expresa a los tres escritos que la persona promotora de la queja dirigió a esa Conselleria en fechas 19/05/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/2191504, núm. GVRTE/2024/2191515 y núm. GVRTE/2024/2191530). En caso afirmativo, solicitábamos copia de la respuesta.

En el supuesto de que no se hubiera producido la respuesta expresa a los referidos escritos, solicitábamos información sobre la previsión temporal que tenía la Conselleria para que estas se produjeran.

2. Cualquier otra cuestión de interés para la resolución de esta queja.

La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo nos dio traslado del informe de la Subdirección General del Gabinete Técnico de fecha 20/09/2024 (registro de entrada en esta institución de 23/09/2024) en el que señala lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En relación con la queja de referencia, con fecha 13/08/2024 se ha solicitado por el Síndic de Greuges un nuevo informe sobre si se ha dado respuesta expresa a los escritos que la (...) (persona promotora de la queja) dirigió a esta conselleria, a lo que esta subdirección general informa:

Que, remitida la solicitud a los servicios territoriales de Valencia, con fecha 10/09/2024 nos comunican que no tienen constancia de los escritos a que se hace referencia, por lo que no pueden informar si se les dio o no respuesta, sin perjuicio de que las peticiones de cita sí fueron atendidas, como se indicó en el anterior informa.

Ante dicha situación y detectado que la interesada no ha recibido respuesta a sus escritos, esta conselleria ha instado al departamento correspondiente para proceder a darles respuesta lo más pronto posible.

Del contenido de este segundo informe remitido por la Conselleria dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 25/09/2024 en los siguientes términos:

- Que no había recibido respuesta expresa a sus tres escritos de fechas 19/05/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/2191504, núm. GVRTE/2024/2191515 y núm. GVRTE/2024/2191530).
- Que «(...) El Consejo Escolar del colegio ... omitió totalmente el procedimiento establecido por la normativa (como ya describí en anterior escrito), y el inspector no veló por el cumplimiento de esas obligaciones, no se ha preocupado a fecha de hoy por intervenir en el asunto. No respetaron las garantías del procedimiento, lo que afectó gravemente al menor».

2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La falta de respuesta expresa del Consejo Escolar a la reclamación presentada por la persona promotora de la queja en fecha 19/03/2024 contra la decisión adoptada por la dirección del centro al que acude su menor hijo.

Segundo. La actuación de los Servicios de inspección Educativa.

Primera. La falta de respuesta expresa del Consejo Escolar a la reclamación presentada por la persona promotora de la queja en fecha 19/03/2024 contra la decisión adoptada por la dirección del centro al que acude su menor hijo.

Sobre este aspecto de la queja, de lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que en fecha 16/02/2024 se inició al hijo de la autora de la queja un procedimiento ordinario para la aplicación de medidas ante conductas gravemente perjudiciales para la convivencia previsto en el Decreto del Consell 195/2022, de 11 de noviembre, de igualdad y convivencia en el sistema educativo valenciano.

Segundo. Que, tras la instrucción del procedimiento, en fecha 13/03/2024 se emitió por la dirección del centro escolar una resolución definitiva consistente en sancionar al alumno objeto del procedimiento ordinario con la suspensión del derecho de asistencia al centro educativo durante un periodo de 25 días naturales de conformidad con el artículo 19.2 letra f del Decreto 195/2022.

Tercero. Que, en la Resolución definitiva del procedimiento se le recordaba que esta ponía fin a la vía administrativa y se informaba a la autora de la queja que, previa a la impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa podía reclamar ante el Consejo Escolar la revisión de la decisión adoptada por la dirección del centro. A este respecto, la autora de la queja en fecha 20/03/2024 reclamo ante el Consejo Escolar la revisión de la decisión adoptada por el director o directora del centro.

Cuarto. Que en fecha 25/04/2024 la promotora de la queja recibió el siguiente escrito de la Dirección del Centro:

«Estimada familia,

Por la presente os comunicamos que, según consta en el acta de la última Reunión Ordinaria del Consejo Escolar:

“El Secretario del último procedimiento ordinario, ..., presenta el estado de la cuestión sobre el caso del alumno ... Oído el relato de los acontecimientos, tal y como se recogen en el procedimiento se solicita la valoración del Consejo Escolar, que por unanimidad RATIFICA la Resolución adoptada por el Centro”.

Esperamos que esta decisión del último órgano de gobierno de nuestro Centro, sea para vosotros dato fehaciente de la corrección en nuestro proceder en el caso que afecta a vuestro hijo.

Recibid un cordial saludo».

Sentado lo anterior, consideramos que la actuación de la dirección del centro escolar no ha sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona promotora de la queja.

A este respeto, debemos recordar que el artículo 25 del Decreto del Consell 195/2022, de 11 de noviembre, de igualdad y convivencia en el sistema educativo valenciano, señala lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

1. Notificada la resolución de fin de procedimiento y previa a su impugnación ante la jurisdicción contencioso-administrativa, el alumnado mayor de edad, o los padres, madres o representantes legales, del alumnado menor de edad, **podrán reclamar ante el consejo escolar la revisión de la decisión adoptada por el director o directora** dentro de los dos días lectivos siguientes al de su recepción.

Esta reclamación tiene carácter de sustitutivo de los recursos administrativos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y el artículo 127 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

2. Con el fin de revisar la decisión adoptada, se convocará una sesión extraordinaria de consejo escolar que, a la vista de la resolución de fin del procedimiento y de la reclamación, propondrá al director o a la directora la **confirmación de la medida aplicada o la modificación o anulación de esta.**
3. La propuesta del consejo escolar se producirá en un plazo máximo de diez días lectivos contados desde el día siguiente al de la recepción de la reclamación. La dirección, en el

plazo máximo de dos días lectivos contados desde el día siguiente al de la recepción de esta propuesta, podrá solicitar asesoramiento a la Inspección de Educación o, en su caso, informe sobre la legalidad de la decisión adoptada, cuando la propuesta del consejo escolar sea de modificación o anulación de esta, teniendo que emitirse el mismo en el plazo de diez días hábiles. **La dirección tendrá que resolver y notificar por escrito su resolución al reclamante.**

4. **En esta notificación tendrá que indicarse el recurso que cabe contra la misma, así como el órgano judicial ante el cual hubiera de presentarse y el plazo para su interposición.**

De acuerdo con lo anterior, el escrito que la dirección del centro dirigió en fecha 25/04/2024 a la familia del menor no puede considerarse una resolución administrativa en los términos del citado artículo 25 del Decreto del Consell 195/2022.

Consideramos que, en el presente caso, la dirección del centro tiene que resolver de forma expresa y notificar por escrito su resolución a la reclamante indicando el recurso que cabe contra la misma, así como el órgano judicial ante el cual hubiera de presentarse y el plazo para su interposición.

Segundo. La actuación de los Servicios de Inspección Educativa.

Tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 22/05/2024, el objeto del presente expediente de queja estaba integrado por conocer si, tras la solicitud de la autora de la queja de cita previa, los Servicios de Inspección Educativa se habían puesto en contacto al objeto de dar una solución a los problemas planteados por esta así como, en caso afirmativo, solicitábamos información sobre la decisión adoptada (adjuntábamos copia de la documentación remitida por la persona promotora de la queja, entre la que se encontraba una imagen de la pantalla del ordenador en la que se indicaba «gracias por su consulta, en breve se pondrá en contacto el inspector/a con usted»).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que los Servicios de Inspección Educativa contactaron telefónicamente con la autora de la queja los días 29/02/2024, 15/03/2024 y 04/06/2024 (esta última llamada se produjo tras la presentación de esta queja) para tratar sobre el expediente abierto a su menor hijo.

Segunda. Que la autora de la queja discrepa de la actuación de la Inspección Educativa. En este sentido, en su escrito de alegaciones al Síndic de Greuges, hacía referencia a tres escritos de fechas 19/05/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/2191504, núm. GVRTE/2024/2191515 y núm. GVRTE/2024/2191530) dirigidos a la Administración Educativa en los que denunciaba «(...) una **el proceder del colegio** (adjunto a la misma el escrito de las observaciones hechas al colegio y trasladadas a la inspección) **y otra por la inactividad del inspector**. Quejas que a fecha de hoy siguen sin resolución ni notificación alguna” añadiendo que “(...) **También presenté el mismo día una sugerencia en la Conselleria:(...)**».

De estos escritos, no consta que se haya dado una respuesta expresa por parte de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

Llegados a este punto, en relación con la demora en dar una respuesta expresa a la autora de la queja a los tres escritos presentados en fecha 19/05/2024, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de la segunda de las recomendaciones con las que concluimos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación. Es una obligación legal básica de la administración que se conforma en un derecho esencial de los ciudadanos e interesados, y dirigida a los entes públicos, en la que se les deniega la facultad de omitir o abstenerse de resolver determinados asuntos y dicha obligación no caduca, ni prescribe por el mero transcurso del tiempo, con independencia de los efectos que este último pueda tener sobre la resolución, sino que se mantiene viva dicha obligación hasta que la Administración adopte la resolución pertinente.

El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias. Solo entonces podrá analizarse si se ajusta o no a derecho, o si está motivada o es arbitraria, o cualquier otra circunstancia que en la misma pueda concurrir; pero en tanto no se dicte, ningún control puede ejercerse al faltar la actividad administrativa.

La falta de respuesta, en base a cualquier razón, supone vulnerar un derecho básico de los ciudadanos y, por tanto, objetivo básico de esta institución.

El silencio, como ficción jurídica, no resulta una opción aceptable para la administración, que obligatoriamente ha de resolver expresamente todas las cuestiones que se le plantean.

En cuanto a resolver en plazo y sin perjuicio de lo argumentado hasta ahora, el Estatuto de Autonomía para la Comunidad Autónoma Valenciana, Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, en su artículo 9, garantiza el **derecho a una buena administración**, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA UNIVERSIDADES y EMPLEO**:

1. **RECOMENDAMOS** que por parte de la dirección del Centro al que acude el menor hijo de la autora de la queja se resuelva de forma expresa y en los términos previstos en el artículo 25 del Decreto del Consell 195/2022, de 11 de noviembre, de igualdad y convivencia en el sistema educativo valenciano la reclamación dirigida al Consejo Escolar en fecha

19/03/2024. En esta resolución deberá indicarse el recurso que cabe contra la misma, así como el órgano judicial ante el cual hubiera de presentarse y el plazo para su interposición.

- 2. RECORDAMOS** el contenido del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana: derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener una respuesta expresa en un plazo razonable.

En consecuencia, le **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos que la persona promotora de la queja dirigido a esa Administración educativa en fecha 19/05/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/2191504, núm. GVRTE/2024/2191515 y núm. GVRTE/2024/2191530), abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en el mismo.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana