

"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>2402006</b>
<b>Materia</b>	Empleo
<b>Asunto</b>	Empleo público: falta de respuesta a reclamación sobre gratificación por libre disponibilidad

---

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 24/05/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402006. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a la reclamación formulada el 17/01/2024 ante el Ayuntamiento de Vilamarxant (n.º de entrada 409/2024) relativa a gratificación por libre disponibilidad.

Por ello, el 27/05/2024 solicitamos al Ayuntamiento de Vilamarxant que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y particularmente sobre el estado de tramitación de la reclamación formulada por la persona promotora de la queja.

El 14/06/2024 y el 17/06/2024 recibimos informes procedentes del Ayuntamiento, suscritos por el Técnico de Recursos Humanos y relativos al fondo del asunto, esto es, a la procedencia o no del percibo del complemento reclamado por el interesado, al que, además, según se nos indica, le ha sido trasladado el informe que nos ocupa.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, dentro del plazo concedido no presentó ninguna alegación.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a la solicitud formulada por la persona promotora de la queja el 17/01/2024 en relación al percibo de un determinado complemento retributivo.

La Administración ha emitido informe explicativo del fondo del asunto, esto es, de los razonamientos de hecho y de derecho por los que considera aplicable un determinado marco jurídico. Sin que sea competencia del Síndic poder valorar, en supuestos como el que nos ocupa, el mayor o menor acierto de las decisiones y actuaciones administrativas, cabe recordar que el procedimiento de queja se inició por falta de respuesta a una solicitud o reclamación.

En el informe emitido por el Ayuntamiento de Vilamarxant no se indica, y tampoco se desprende, que se haya facilitado respuesta directamente a la persona promotora de la queja, mediante el dictado de la oportuna resolución administrativa por el órgano competente, sin que el traslado directo del informe del Técnico municipal al interesado pueda suplir o sustituir a la resolución que necesariamente ha de dictarse. Conforme a las normas que disciplinan el procedimiento administrativo, es la resolución dictada por el órgano competente la que pone fin al procedimiento, resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas de forma congruente y motivada, dentro de un plazo razonable y con expresión de los recursos que contra ella pueden interponerse.

Al respecto, es preciso recordar que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas. Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015). Como señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 196/2019, de 19 de febrero (recurso 196/2019) reiterada posteriormente en muchas ocasiones y acogida por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana (por ejemplo, en sentencia n.º 629/2023, de 29 de noviembre, de la Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 4ª, recurso 165/2021):

“[...] Ya en otras ocasiones hemos hecho referencia al principio de buena administración, principio implícito en la Constitución, arts. 9.3 y 103, proyectado en numerosos pronunciamientos jurisprudenciales y positivizado, actualmente, en nuestro Derecho común, art. 3.1.e) de la Ley 40/2015 ; principio que impone a la Administración una conducta lo suficientemente diligente como para evitar definitivamente las posibles disfunciones derivada de su actuación, sin que baste la mera observancia estricta de procedimientos y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente [...]”

Este derecho/deber a la buena administración posee una doble proyección: hacia el exterior, que se manifiesta principalmente en la relación que mantiene la Administración con los ciudadanos en el ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico le atribuye; y hacia el interior, tanto en la relación que mantiene la Administración con los miembros que integran sus instituciones y órganos de gobierno como la que mantiene con los empleados públicos a su servicio. Pero en ambos casos, se proyecte el derecho hacia el exterior o hacia el interior, para su plena efectividad resulta imprescindible la actividad material que a diario despliegan los empleados públicos pues, tal y como señalaba la exposición de motivos del Estatuto Básico del Empleado Público de 2007, “Las Administraciones y entidades públicas de todo tipo deben contar con los factores organizativos que les permitan satisfacer el derecho de los ciudadanos a una buena administración, que se va consolidando en el espacio europeo, y contribuir al desarrollo económico y social. Entre esos factores el más importante es, sin duda, el personal al servicio de la Administración.” Con ello, a través de la buena administración se consigue la puesta en valor del trabajo que a diario realizan los empleados públicos.

Si bien es clara la proyección exterior del principio de buena administración, no menos debe serlo la proyección hacia el interior de las propias organizaciones. Sin duda, la exigencia a los empleados públicos de altos estándares de calidad y compromiso en el desarrollo ordinario de sus funciones y competencias a favor de la ciudadanía debe ser paralela a esa misma exigencia y compromiso por parte de las Administraciones e instituciones en las que prestan servicio tales empleados. En este punto, en la proyección hacia el interior que tiene el derecho a la buena administración, es obvio que también en el marco de la relación de empleo público rigen con plenitud todos los principios que disciplinan la actuación administrativa.

En segundo lugar, y consecuencia de lo anterior, cabe recordar que el artículo 14 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, TREBEP) reconoce un haz de derechos a los empleados públicos, incluyendo, además de los propios y relativos a la relación de empleo, también los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, lo que nos conduce al artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP). Este precepto establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

Dicho lo anterior, en el presente caso advertimos que la persona promotora de la queja efectúa una solicitud/reclamación y no recibe respuesta ninguna. La respuesta la encontramos en el informe que la Administración traslada a esta institución, y que también ha cursado directamente al interesado. Junto a ello, cabe señalar que este interesado tiene derecho a obtener una respuesta completa, motivada, congruente y dentro de un plazo razonable, **emitida por el órgano competente cuya voluntad no puede ser suplida por medio de informes del personal al servicio de la Administración.**

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

1. Se ha incumplido el deber legal de iniciar, tramitar y resolver en plazo el procedimiento administrativo tendente a dar respuesta a la solicitud formulada por la persona promotora de la queja en relación al percibo de determinado complemento retributivo (artículo 21 de la LPACAP). Con ello, se ha incumplido el deber de dar respuesta completa, congruente, motivada, por el órgano competente y con indicación de los recursos que procedan, a las solicitudes y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.
2. Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable. Al respecto, se desconoce —más allá del informe que se ha recibido en esta institución— el estado de tramitación del procedimiento dirigido al dictado de la resolución que proceda sobre la solicitud cursada por el interesado y los motivos por los que no se le ha dado respuesta directamente, pues el Ayuntamiento de Vilamarxant no se pronuncia expresamente en su informe.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE VILAMARXANT:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de tramitar y resolver las reclamaciones formuladas por los ciudadanos, notificando a los interesados las resoluciones dictadas en toda clase de procedimientos que afecten a sus derechos e intereses legítimos, notificación que deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos; deberá cursarse en el plazo de diez días desde su dictado y a través del medio de comunicación elegido por el interesado cuando éste no esté obligado a comunicarse por medios electrónicos.
2. **ADVERTIMOS** que el Ayuntamiento de Vilamarxant debe dar respuesta de forma inmediata y en los términos expuestos en el apartado anterior a la solicitud formulada por la persona promotora de la queja el 17/01/2024.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana