

"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 2402854
Materia Educación.
Asunto Falta de respuesta a solicitud.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/07/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402854. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a la solicitud formulada por su madre ante el IES Ramón Muntaner en fecha 25/06/2024 en relación a su evaluación académica para la superación del ciclo escolar; posteriormente, en fecha 12/07/2024 se dirige a la Consellería de Educación, Cultura, Universidades y Empleo reiterando la solicitud anterior. La problemática apuntada en el escrito de queja se circunscribe a la valoración académica realizada por el órgano competente para determinar la superación o no del ciclo escolar correspondiente.

Por ello, el 26/07/2024 solicitamos a la Consellería de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes —que a instancias de la Administración fue ampliado por otro más— nos enviara un informe sobre este asunto.

El 13/09/2024 recibimos el informe de la Consellería de Educación, Cultura, Universidades y Empleo. En su informe exponía, en resumen, que la alumna, a la finalización del último curso del ciclo escolar tenía suspendidas dos asignaturas (una de ellas también durante los dos cursos anteriores y la otra en el último curso). Da cuenta de la solicitud formulada el 12/06/2024 de copia de los exámenes de recuperación de los cursos anteriores y del examen final de ese curso en una de las materias; da cuenta también de la reunión del equipo docente del centro en sesión de evaluación del 13/06/2024, en la que por mayoría se aprobó la no titulación de la alumna: prosigue relatando que el 25/06/2024 se había presentado escrito en el centro docente solicitando explicaciones sobre el resultado de la votación del equipo docente y justificación de la no obtención de las competencias clave y objetivos de la etapa, así como el plan específico de trabajo de la alumna donde se justificara por qué no se habían recuperado las materias suspendidas. Se celebró una segunda sesión de evaluación el 26/06/2024 en la que colegiadamente fueron ratificadas las decisiones adoptadas en la primera, invocando el informe el artículo 15 del Real decreto 217/2022, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria. El informe añade que el 27/06/2024 el centro contestó al escrito presentado explicando las anteriores actuaciones; indica también que, sobre el plan específico de trabajo para recuperar las materias suspendidas, el profesor de la asignatura había informado por escrito de que la alumna no había realizado ninguno de los ejercicios que se le propusieron. Destaca el informe la ausencia de reclamación relativa a las calificaciones obtenidas por la alumna, frente a las que puede interponerse reclamación que sería resuelta mediante la correspondiente resolución, y manifiesta la ausencia de alusión a irregularidades en el escrito presentado por la interesada ante la Inspección Educativa. Finaliza el informe de la siguiente manera:

Con todo, desde la Administración Educativa se va a dar respuesta a la interesada en el sentido expuesto en este informe sin perder de vista que la decisión de promoción no corresponde a los órganos que integran la Administración, sino al profesorado de la alumna como ya conoce la promotora de la Queja.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su escrito de alegaciones, la persona interesada manifestaba que no le había sido entregada la documentación que había solicitado, generándose indefensión con perjuicios claros sobre la alumna. Además, realiza diversas consideraciones sobre el modo y forma en que se realizaron las votaciones del equipo docente en las dos sesiones de evaluación, de 13 y 26/06/2024.

El 19/09/2024 solicitamos a la Consellería de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que ampliara su informe, a la vista de la conclusión plasmada en el anterior. En concreto, solicitamos que nos indicara que «si con la respuesta que va a trasladar a la interesada se le va a facilitar también la documentación que ésta solicitó en fechas 25/06/2024 y 12/07/2024 y que motivó la apertura del procedimiento de queja.»

Esta solicitud de ampliación de informe fue notificada el 20/09/2024, otorgando el plazo de un mes para su cumplimentación. No obstante, dentro del indicado plazo no se ha recibido en esta institución el informe solicitado.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a las solicitudes formuladas los días 25/06/2024 y 12/07/2024 relativas a documentos relacionados con la actividad académica de la alumna.

De las alegaciones, documentos e informe obrante en el presente expediente de queja se desprende que dichas solicitudes no han sido debidamente atendidas, sin que conste resolución administrativa que resuelva sobre las mismas. Y si bien la Consellería de Educación, Cultura, Universidades y Empleo ha informado que va a dar respuesta a la interesada sobre los aspectos relativos a la no superación del ciclo escolar, no consta —pese a haber sido preguntada expresamente desde esta institución el 19/09/2024— su posicionamiento acerca de la entrega de los documentos solicitados. Este silencio puede ser interpretado como una negativa a facilitar el acceso a la documentación interesada.

Al hilo de lo anterior es oportuno recordar el contenido del artículo 37 de la Ley 2/2021, de 6 de marzo, del Síndic de Greuges, que dispone la obligación de los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser objeto de nuestra investigación de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley.

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

- Se ha vulnerado su derecho a obtener respuesta, en un plazo razonable, sobre las solicitudes de obtención de documentos formuladas. Estos documentos deben formar parte del expediente académico de la alumna, sin que se aprecie —ante la falta de respuesta de la Administración— la existencia de ninguna restricción relacionada con el acceso a los mismos.
- Con ello, se ha vulnerado el derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En primer lugar, 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, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, LPACAP).

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.

El deber de buena administración es apreciable en el modo y forma en que las Administraciones ejercitan las potestades y competencias que tienen atribuidas, tanto en su actuación reglada como en la adopción de decisiones discrecionales. En ambos casos, la actuación administrativa debe realizarse en pro del interés general y con respeto a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos.

En sus relaciones con la Administración los ciudadanos tienen derecho a que sus solicitudes, reclamaciones y/o recursos sean oportunamente contestados. Deben serlo por el órgano competente, mediante el dictado de la resolución que proceda que, de forma completa, congruente y motivada, dé respuesta a lo interesado y exprese los recursos que puedan interponerse. Esta obligación de resolver ha de materializarse dentro de un plazo razonable (artículo 41 de la Carta europea). Con carácter general la obligación de resolver se sujeta a los plazos señalados en las normas del procedimiento administrativo que resuelve aplicable, si bien en su defecto el plazo a considerar es el de 3 meses (artículo 21 de la LPACAP). Ahora bien, no siendo necesario ni obligatorio agotar los plazos previstos en el ordenamiento jurídico, la Administración debe ponderar su obligación de resolver con la necesidad de hacerlo a la mayor brevedad cuando solo así se garanticen los derechos de los interesados.

En el presente caso nos encontrábamos ante la finalización del curso escolar que conlleva la posibilidad de finalizar un ciclo escolar completo. Ante la falta de promoción de la alumna, se efectúan una serie de alegaciones y se solicita copia de sus exámenes y otra documentación que debe formar parte de su expediente académico.

Por el equipo docente se realiza la valoración de las competencias alcanzadas por la alumna, concluyendo que no ha superado el ciclo formativo; sobre este aspecto, no podemos valorar el mayor o menor acierto de la decisión adoptada por los docentes, en la consideración de que no incide en ninguno de los derechos que el Síndic de Greuges está llamado a defender conforme le ordena el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y que son los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

Sin perjuicio de lo anterior, es indudable que la interesada tiene derecho a obtener una respuesta motivada a sus solicitudes, especialmente en lo relativo al acceso a los documentos obrantes en el expediente académico, respuesta que no consta que se haya producido. Este silencio permite considerar que la Administración niega el acceso.

Al respecto parece oportuno recordar que esta institución tramitó la Queja 201800895 (Oficio 9-2018) en la que se analizaba la cuestión de acceso a los exámenes por parte del alumnado en los casos en los que no existiera reclamación. En aquel procedimiento dictamos Resolución el 19/11/2018 en la que recomendábamos a la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que impartiera instrucciones a los centros docentes bajo su dependencia para que resolvieran en sentido positivo y de manera acorde con lo establecido en el artículo 53.1 de la LPACAP las peticiones que se les formularan por el alumnado (mayor de edad) o sus progenitores de copias de los exámenes o pruebas de evaluación realizadas. Esta recomendación fue plenamente aceptada por la Administración, que así nos lo comunicó mediante informe de

07/01/2019 del Director General de Política Educativa en el que señalaba que se dictarían Instrucciones desde la Dirección General a trasladar mediante correo masivo dando difusión generalizada a todos los centros docentes no universitarios; el informe indicaba que en esas Instrucciones se consignaría el derecho de las personas interesadas de obtener copia de los exámenes realizados, independientemente de los supuestos de reclamación regulados en la normativa vigente.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes formuladas por los interesados en toda clase de procedimientos, mediante el dictado de resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con expresión del régimen de los recursos que puedan interponerse y dentro del plazo fijado en las normas reguladoras del correspondiente procedimiento. Esta resolución debe notificarse a los interesados por los cauces previstos en el ordenamiento jurídico.
3. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido y la falta de informe al respecto, de forma inmediata debe dictarse resolución, en los términos antes señalados, que resuelva sobre el derecho a la obtención de los documentos solicitados por la persona promotora de la queja mediante instancias de 25/06/2024 y 12/07/2024.

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.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana