"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	**2403011**
Materia	Educación.
Asunto	Falta de respuesta expresa a escrito 16/07/2023.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/08/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403011.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Primero. Que la persona promotora de la queja era trabajadora de limpieza en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

- Segundo. Que en fecha 16/07/2023 (núm. de registro GVRTE/2023/3128300) dirigió escrito a la referida Conselleria en relación con el incumplimiento del contrato del servicio de limpieza lote 10-CS01.

  De este escrito obtuvo respuesta expresa en fecha 20/07/2023 del secretario autonómico de Educación y Formación Profesional en el que, entre otras cuestiones, le indicaban que «(…) le comunica que el mismo ha sido remitido a la Dirección General de Centros Docentes, por ser el órgano competente para su tramitación, en concreto a su Servicio de Régimen Jurídico, Económico y Administrativo de Centros Públicos, dándole cuenta como interesada de dicha remisión».

  Tercero. Que la Dirección General de Centros Docentes, en concreto su Servicio de Régimen Jurídico, Económico y Administrativo de Centros Públicos no había dado respuesta expresa a la persona promotora de la queja (únicamente había mantenido conversaciones telefónicas con personal del referido Servicio).

  Cuarto. Que de esta situación a la que la autora de la queja calificaba de «anómala» tenía conocimiento la Inspección de Educación de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo de Castellón

El 07/08/2024 dictamos una 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, remitiera un informe sobre este asunto.

En fecha 06/09/2024 tuvo entrada en el registro de esta institución un escrito de la referida Conselleria 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 09/09/2024.

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo (y su ampliación), no ha recibido el informe de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo,

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado una respuesta expresa a la persona promotora de la queja.

2 Conclusiones de la investigación

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

- **Primero.** Que la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo (en concreto, el Servicio de Régimen Jurídico, Económico y Administrativo de Centros Públicos de la Dirección General de Centros Docentes) no ha dado una respuesta expresa, directa y congruente al escrito que la persona promotora de la queja le dirigió en fecha 16/07/2023 (núm. de registro GVRTE/2023/3128300) en relación con el incumplimiento del contrato del servicio de limpieza lote 10-CS01.

- **Segundo.** Que la referida Conselleria no ha informado a este Síndic de Greuges de lo actuado.

El presente expediente se inició por la posible afección del **derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo al escrito que dirigió a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo**, en el marco del **derecho a una buena administración** (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por la interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que

> «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

En este mismo sentido, 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.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En cuanto a **la actuación de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo en relación con la solicitud de información,** señalar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 07/08/2024, incumpliéndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

> Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (…) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (…)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

> Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que la persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones.

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

Primero. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario trascribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Segundo. RECOMENDAMOS que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Tercero. RECOMENDAMOS que proceda, a la mayor brevedad, a dar una respuesta expresa, directa y congruente al escrito que la persona promotora de la queja dirigió en fecha 16/07/2023 (núm. de registro GVRTE/2023/3128300), 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