

"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 2404684
Materia Empleo
Asunto Empleo público: falta de respuesta a solicitud de teletrabajo

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404684. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a la solicitud de teletrabajo formulada el 06/11/2024 ante la Consellería de Sanidad, en la que exponía las dificultades de transporte entre su domicilio en Torrent y su centro de trabajo a causa de los graves daños provocados por la DANA en los pueblos de l'Horta Sud y en sus infraestructuras.

Por ello, el 20/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto. Esta solicitud fue notificada el 23/12/2024.

El 05/02/2025 recibimos, fuera del plazo otorgado, el informe de la Conselleria. En su informe, al que acompaña toda la documentación que relaciona, señala que:

- El 03/11/2024 se dictó la Circular 11/2024 sobre exención de asistencia al trabajo y autorización de teletrabajo.
- El 04/11/2024 mediante acuerdo del Consell se declaró esencial la prestación de servicios por el personal con dependencia funcional de la Conselleria de Sanidad.
- El 06/11/2024 la persona promotora de la queja solicitó ante la Conselleria de Sanidad el acceso al sistema de teletrabajo, invocando las dificultades de desplazamiento al puesto de trabajo por los daños en las líneas de metro causados por la DANA de octubre de 2024.
- El 08/11/2024 se dicta la Circular 12/2024 con nuevas instrucciones sobre exención de asistencia al trabajo y teletrabajo. El punto 5 de esta Circular se dedica al personal de la Conselleria de Sanidad, cuya actividad había sido declarada esencial; respecto de este personal, la Circular señala que la prestación de servicios a distancia no le resulta aplicable, si bien excepcionalmente y previa solicitud del órgano directivo de los Servicios Centrales y Territoriales de la Conselleria de Sanidad respecto de su personal se podrá autorizar la prestación de servicios a distancia en supuestos debidamente motivados.
- El mismo 08/11/2024 se dictan Instrucciones sobre el procedimiento de petición de la prestación de servicios a distancia. En esas Instrucciones se plasman las actuaciones que los órganos directivos han de realizar cuando consideren prioritario que el personal empleado público afectado por la DANA preste servicios a distancia. El procedimiento se iniciaría mediante solicitud motivada que el órgano directivo debería cursar antes del 11/11/2024 a las 10.00 horas a través de correo electrónico; recibida la solicitud, se valoraría

y en su caso se autorizaría la prestación del servicio a distancia, lo que se comunicaría al órgano directivo para su traslado al personal autorizado.

- El 12/11/2024 la Subdirección General del Gabinete Técnico remite una «Nota de Régimen Interior» al Servicio de Gestión de Persona. En esa Nota constan los datos de la persona promotora de la queja como solicitante de trabajo no presencial. La Nota la suscribe el Jefe del Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental.
- El 19/11/2024 se contesta el escrito que la persona promotora había presentado el 06/11/2024 solicitando prestar servicios a distancia. En la contestación se le indica que conforme a la Circular 12/2024 y las Instrucciones de 08/11/2024, el supuesto excepcional de prestación de servicios a distancia debe tramitarse mediante solicitud del órgano directivo correspondiente (en su caso la Subsecretaría) de la Conselleria respecto de su propio personal. La persona promotora de la queja recibe la notificación el 19/11/2024.
- El 25/11/2024 el Servicio de Gestión de Persona recibe una segunda «Nota de Régimen Interior», fechada el 19/11/2024 y firmada por el Jefe del Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, comunicando los datos de los empleados públicos de la Subdirección General del Gabinete Técnico que habían solicitado realizar trabajo no presencial, entre los que se encuentra la persona promotora de la queja.

El informe de la Conselleria concluye afirmando lo siguiente:

Las solicitudes firmadas por el Jefe de Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, remitidas telemáticamente desde la Subdirección General del Gabinete Técnico, no se formularon de conformidad con el procedimiento establecido en las Instrucciones dictadas por la Dirección General de Personal de fecha 8 de noviembre de 2024 derivadas de la Circular 12/2024 de la Dirección General de Función Pública, anteriormente citadas, al no ser órgano directivo a los efectos de su tramitación.

En el presente caso, la solicitud de prestación de servicio a distancia de la interesada no llegó a tramitarse por parte del órgano directivo correspondiente.

(...)

En consecuencia, no puede apreciarse la existencia de inactividad por parte de la Conselleria de Sanidad puesto que en todo momento se actuó de conformidad con el Acuerdo del Consell por el que se declaró esencial al personal de esta Conselleria y las consecuencias de dicha declaración reflejadas tanto en la Circular 12/2024 de la Dirección General de Función Pública de fecha 08/11/2024 como en la posterior Instrucción de esta Dirección General de Personal. Por tanto, tampoco se ha producido una vulneración del derecho de la persona interesada considerando que tal y como se ha hecho constar a lo largo del presente informe, su solicitud individual de prestación de servicios a distancia fue respondida en tiempo y forma.

Dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que en el plazo de 15 días pudiera realizar las alegaciones que tuviera por convenientes. Sin embargo, no presentó ningún escrito.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a la solicitud de desempeño de las funciones del puesto de trabajo en la modalidad de teletrabajo, formulada el 06/11/2024 por la persona interesada ante la Consellería de Sanidad. Los motivos de esta solicitud estaban directamente relacionados con los problemas y/o dificultades de transporte público para acceder a diario al puesto de trabajo, al haber quedado seriamente dañadas las infraestructuras por el temporal causado por la DANA en Valencia en octubre de 2024.

La persona promotora de la queja ha aportado solicitud presentada el 06/11/2024 ante la Consellería de Sanidad en la que exponía que:

Como consecuencia de la DANA en los pueblos de l'horta Sud, mi domicilio es en Torrent, las carreteras están cortadas o colapsadas de tráfico, la línea de metro 7 que es la que yo habitualmente utilizo está cerrada por destrozos, yo quiero trabajar sin que ello me suponga un perjuicio a nivel conciliación familiar, ya que tardaría unas cuantas horas en llegar a mi lugar de trabajo y otras tantas horas en volver a casa, quiero trabajar con la modalidad que muchos funcionarios están trabajando, que es el teletrabajo, adjunto escrito con explicación del puesto de trabajo.

La pretensión era la siguiente:

Solicito se me de acceso a teletrabajar, tengo firma electrónica y ordenador propio, por lo que solicito asimismo que se me ponga en contacto con el servicio de Informática para poder acceder a las aplicaciones necesarias para poder realizar mi trabajo desde casa hasta que la línea 7 de metro funcione correctamente.

La persona promotora de la queja aportó también un documento fechado el 19/11/2024 y titulado «Nota de Régimen interior». Este documento aparece firmado por el Jefe de Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, procede de la Subdirección General del Gabinete Técnico y va dirigido a Subsecretaria, ambas de la Consellería de Sanidad. En el documento consta:

Asunto: Petición de trabajo no presencial

Atendiendo a lo establecido en la Circular 12/2024 de la Dirección General de Función Pública por la que se emiten nuevas instrucciones respecto a la exención de la asistencia al trabajo y el teletrabajo con motivo de la situación de emergencia provocada por la DANA en la Comunitat valenciana, por la presente se comunican los datos de los empleados públicos, adscritos a esta Subdirección General de Gabinete Técnico, que al estar encuadrados en el supuesto 3 de la Circular, han solicitado realizar trabajo no presencial.

Entre los trabajadores que se relacionan en este documento figura la persona promotora de la queja, que expone sus motivos de la siguiente manera:

Mis condiciones laborales han cambiado con respecto a las que tenía antes de la DANA. Resido en Torrent, esto significa daños en infraestructuras y caos en algunos de los accesos a la ciudad ya que la DANA ha ocasionado una destrucción significativa de las infraestructuras de transporte, lo que ha provocado un caos generalizado en los accesos a la ciudad de Valencia desde Torrent. Los continuos atascos dificultan enormemente la

llegada puntual al puesto de trabajo, en mi caso he de coger dos autobuses, uno en Torrent y otro en la Plaza de España, a veces los autobuses de Valencia ni paran si van llenos, y a medio día es peor, puede costar como mínimo dos horas, dependiendo del tráfico.

Este incremento del tiempo de desplazamiento trae consecuencias negativas en el ámbito de la conciliación familiar y en el déficit del cómputo horario. Por todo ello solicito que se me autorice a teletrabajar mientras dure la problemática con los medios de transporte.

En ese documento se invoca la Circular 12/2024 de la Dirección General de Función Pública, por la que se emiten nuevas instrucciones respecto a la exención de asistencia al trabajo y el teletrabajo con motivo de la situación de emergencia provocada por la DANA en la Comunitat Valenciana. En el apartado 5 de la Circular 12/2024 se alude de forma específica al personal adscrito funcionalmente a la Conselleria de Sanidad en los siguientes términos:

5. Personal adscrito funcionalmente a la Conselleria de Sanidad.

De conformidad con lo previsto en el Acuerdo de 4 de noviembre de 2024, del Consell, por el que se declara esencial la actividad desempeñada por el personal de la Conselleria de Sanidad, el punto 4 de la presente Circular no resultará de aplicación al personal empleado público de la Administración de la Generalitat, cuya gestión corresponde a la dirección general de Función Pública que dependa funcionalmente de la Conselleria de Sanidad.

No obstante, con carácter excepcional, previa solicitud del órgano directivo de los Servicios Centrales y Territoriales de la Conselleria de Sanidad respecto de su personal podrá ser autorizada por el órgano competente en materia de personal de la Conselleria de Sanidad la prestación de servicios a distancia en aquellos supuestos debidamente motivados.

Haciendo extensivo que este régimen de prestación de servicios a distancia tiene carácter extraordinario atendiendo a las circunstancias excepcionales producidas por la DANA.

Del informe que nos ha remitido la Conselleria de Sanidad se desprenden las siguientes circunstancias:

1. El 03/11/2024 se dicta la Circular 11/2024 sobre exención de asistencia al trabajo y autorización de teletrabajo por motivo de la DANA. Respecto al teletrabajo, la Circular 11/2024 establece una suerte de autorización general para los empleados públicos que no puedan acudir a sus centros de trabajo y dispongan de medios tecnológicos y cobertura. Señala también que serán las subsecretarías u órganos competentes en materia de personal las que resolverán las autorizaciones concretas de teletrabajo, debiendo el personal empleado público comunicar al servicio responsable de personal de la Conselleria u organismo que se encuentra en alguna de las situaciones contempladas en la Circular.
2. El 04/11/2024 el Consell declara esencial la actividad desempeñada por el personal de la Conselleria de Sanidad. En el acuerdo del Consell se dispone que los desplazamientos que deba realizar este personal con ocasión de la prestación de sus servicios no quedará afectado por las restricciones de movilidad que puedan imponerse por las autoridades competentes.
3. La persona promotora de la queja realiza una solicitud de teletrabajo el 06/11/2024, dirigida a la Conselleria de Sanidad.
4. El 08/11/2024 se dicta la Circular 12/2024, con nuevas instrucciones sobre exención de asistencia al trabajo y teletrabajo. Esta Circular, en materia de teletrabajo, dispone que el

personal afectado solicitará el teletrabajo al servicio de personal o a la persona responsable de la unidad administrativa a que se encuentre adscrito, la cual dará traslado de las solicitudes que reciba para su autorización por el órgano competente en materia de personal. Pero además, contiene previsiones específicas para el personal de la Conselleria de Sanidad: no le es aplicable el régimen de teletrabajo pero excepcionalmente y previa solicitud del órgano directivo de los Servicios Centrales y Territoriales de la Conselleria respecto de su personal, podrá ser autorizado.

5. De este modo, parece que en la Circular 12/2024 se establecen dos procedimientos en materia de teletrabajo: (i) el correspondiente al personal empleado público de la administración de la Generalitat cuya gestión corresponde a la Dirección General de Función Pública: es el personal afectado el que solicita el teletrabajo a través de sus superiores; y (ii) el correspondiente al personal adscrito funcionalmente a la Conselleria de Sanidad cuya gestión corresponde a la Dirección General de Función Pública que dependa funcionalmente de la Conselleria de Sanidad: en este caso la solicitud de teletrabajo la realiza el órgano directivo de los Servicios Centrales y Territoriales de la Conselleria respecto de su personal.
6. Ese mismo día 08/11/2024 se dictan Instrucciones para regular el procedimiento para las solicitudes de teletrabajo a consecuencia de la DANA. Se establece que en el caso de que un órgano directivo considere prioritario que el personal afectado preste servicios a distancia, la solicitud debe remitirse a la Dirección General de Personal antes del 11/11/2024 a las 10.00 horas mediante correo electrónico. De aceptarse, se comunicará al órgano directivo solicitante para su traslado al personal autorizado. Se dispone lo necesario para la entrega de equipos informáticos.
7. El 12/11/2024 se firma una «Nota de Régimen Interior» por el Jefe del Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, que tiene entrada en el Servicio de Personal ese mismo día. En la Nota se invoca la Circular 12/2024 y se comunican los datos de los empleados públicos que han solicitado realizar trabajo no presencial, entre ellos la persona promotora de la queja.
8. El 19/11/2024 se contesta a la solicitud de teletrabajo que personalmente había realizado la persona promotora de la queja el 06/11/2024. En esa respuesta se le indicaba, entre otros extremos, que:

(...) conforme a lo dispuesto en el procedimiento de autorización de fecha 8 de noviembre de 2024, de la Dirección General de Personal por la que se dictan instrucciones en relación con la Circular 12/2024 (...) el supuesto excepcional de prestación de servicios a distancia deberá tramitarse mediante solicitud del órgano directivo correspondiente (en su caso la Subsecretaría) de esta Conselleria respecto de su propio personal.
9. El 19/11/2024 (pero antes de que la persona promotora de la queja recibiera la comunicación anterior) se firma una segunda «Nota de Régimen Interior» por el Jefe del Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, con similar información a la anterior, aunque más detallada. Tiene entrada en el Servicio de Personal el 25/11/2024.
10. No consta ninguna otra actuación administrativa sobre la solicitud de teletrabajo.
11. En el informe que nos ha remitido la Conselleria de Sanidad se reconoce que la solicitud de teletrabajo que afectaba a la persona promotora de la queja no llegó a tramitarse, justificando

este proceder en la inidoneidad del firmante de la solicitud al no ostentar la condición de órgano directivo:

Las solicitudes firmadas por el Jefe de Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental, remitidas telemáticamente desde la Subdirección General del Gabinete Técnico, no se formularon de conformidad con el procedimiento establecido en las Instrucciones dictadas por la Dirección General de Personal de fecha 8 de noviembre de 2024 derivadas de la Circular 12/2024 de la Dirección General de Función Pública, anteriormente citadas, al no ser órgano directivo a los efectos de su tramitación.

En el presente caso, la solicitud de prestación de servicio a distancia de la interesada no llegó a tramitarse por parte del órgano directivo correspondiente.

Es importante destacar que la solicitud de teletrabajo se enmarca dentro de una situación excepcional de emergencia en la zona afectada por la DANA, exigiendo de las autoridades una pronta respuesta a las demandas ciudadanas y también a las que cursen sus propios empleados cuando éstos han sido afectados directa o indirectamente por los estragos del temporal.

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

- Su derecho a la tramitación del procedimiento que diera respuesta a la solicitud de teletrabajo a causa de la situación de excepcional emergencia causada por los efectos de la DANA de octubre de 2024 sobre la provincia de Valencia.
- Con ello, se ha vulnerado su 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.

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.

Señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre (recurso 441/2023) 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 (...)

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.

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.

También resulta aplicable el artículo 35 de la LPACAP que establece la obligación de la Administración de motivar sus actos de forma adecuada y comprensible, dando respuesta razonada, completa y congruente con las pretensiones deducidas por los interesados, a fin de que éstos conozcan los razonamientos, referidos tanto a los hechos como a las normas jurídicas aplicables, que conducen a la decisión administrativa de que se trate. Esta obligación de motivar no queda cumplida mediante el recurso a fórmulas rituarías o estereotipadas que, en la práctica, suelen contener un elevado nivel de ambigüedad e inconcreción.

En el presente caso nos encontramos ante dos solicitudes de prestación de servicios a distancia enmarcadas en el contexto de la DANA de 2024.

La primera solicitud la plantea directamente la persona promotora de la queja en su condición de personal al servicio de la Administración afectado por los daños causados en las infraestructuras de transporte de la zona que dificultan o impiden la normal circulación hasta el lugar en que se ubica su puesto de trabajo. Esta solicitud, que se realiza el 06/11/2024, recibe respuesta expresa el 19/11/2024, en la que se le viene a indicar que la solicitud debe cursarse por el órgano directivo correspondiente. No se le indican los recursos que puede interponer.

La segunda solicitud se plantea desde la Jefatura de Servicio de Documentación, Publicaciones y Estadística Departamental en dos ocasiones: el 12/11/2024 y el 19/11/2024 (ésta con entrada en el Servicio de Personal el 25/11/2024), invocando la Circular 12/2024. Ninguna de ellas obtiene respuesta porque ninguna de ellas es tramitada.

La falta de tramitación la justifica la Conselleria únicamente en la ausencia del carácter de órgano directivo de la persona que firma la solicitud. Esto es, no niega que la persona indirectamente solicitante no estuviera afectada o imposibilitada de trasladarse a su centro de trabajo.

Ahora bien, desde la Conselleria de Sanidad no se han realizado actuaciones administrativas que, de forma proactiva, tendieran a garantizar el sistema de teletrabajo para el personal que lo solicitaba por estar afectado por los daños causados por la DANA. De este modo, por cuestiones formales en las que no ha tenido intervención la persona interesada, ésta se ha visto privada de acceder al teletrabajo.

Si bien es cierto que la Circular 12/2024 y la Instrucción de 08/11/2024 no establecen un plazo máximo para tramitar y resolver las solicitudes, ni tampoco la posibilidad de subsanar los posibles defectos que se apreciaran en las solicitudes, ni tampoco su aplicación retroactiva, no es ocioso recordar varios aspectos relevantes.

El primero de ellos, que a la Conselleria le constaba desde 06/11/2024 la voluntad expresa y justificada de la persona interesada de acogerse al sistema de teletrabajo. Esta solicitud es previa a la Circular 12/2024 y a las Instrucciones de 08/11/2024, y debió ser tramitada y resuelta de forma motivada y con indicación de los recursos que pudieran interponerse. Sin embargo, en la respuesta dada por la Conselleria el 19/11/2024 parece que se reconduce a la persona interesada a lo dispuesto en las citadas Circular e Instrucción, dictadas con posterioridad a la solicitud. Nótese además que esta respuesta se le ofrece a la persona interesada cuando ya ha finalizado el plazo previsto en la Instrucción para plantear las solicitudes de teletrabajo.

El segundo de los aspectos a destacar es que a la Conselleria le constaba también la voluntad favorable al teletrabajo por parte del órgano gestor que, a través de las dos «Notas de Régimen Interior» de 12/11/2024 y de 19/11/2024, avalaba formalmente la posibilidad del trabajo a distancia.

Por ello, aunque la Conselleria hubiera dispuesto que las solicitudes de teletrabajo se cursarían por el órgano directivo correspondiente, la falta de tal condición debería haberse entendido como subsanable, realizando el requerimiento oportuno que posibilitara la efectividad del teletrabajo en esta situación excepcional de emergencia. Este requerimiento de subsanación debería haberse dirigido al órgano que firmó la solicitud, con comunicación a la persona afectada para su conocimiento.

Lo que en modo alguno resulta aceptable es que, por aquel motivo puramente formal y ajeno a la actuación de la persona interesada, las solicitudes quedaran sin tramitar, olvidando que detrás de las mismas hay personas, servidores públicos, que han visto gravemente dificultada su vida diaria a causa de la DANA.

En tercer lugar, que atendiendo la regulación de este teletrabajo a circunstancias coyunturales y excepcionales de emergencia, la respuesta de la Administración debiera producirse con suma rapidez para dar efectividad a lo petitionado que, por aquellas circunstancias, quedará limitado en el tiempo. Pero ni la Circular 12/2024 ni la Instrucción de 08/11/2024 señalan el plazo máximo en que deben resolverse las solicitudes de teletrabajo ni disponen el dictado de resoluciones desestimatorias. La ausencia de resolución, especialmente de sentido desestimatorio, genera en la práctica el absoluto desconocimiento de los motivos que fundamentan la decisión administrativa. Ello a su vez provoca la indefensión material de la persona afectada porque la falta de respuesta también incide en la falta de indicación de los recursos que pudieran interponerse.

Finalmente, cabe 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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando en los plazos otorgados la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver motivadamente, con indicación de los recursos que pueden interponerse y dentro de un plazo razonable las solicitudes formuladas por los ciudadanos (artículos 21 y 35 LPACAP), especialmente cuando atienden a situaciones coyunturales y excepcionales de emergencia, —y concretamente la solicitud formulada por la persona promotora de la queja el 06/11/2024—, sin que a las mismas por regla general se les puedan aplicar retroactivamente normas dictadas con posterioridad.
3. **SUGERIMOS** que, en situaciones futuras de excepcional emergencia, las Circulares e Instrucciones que se dicten para regular la actividad del personal empleado público contemplen la posibilidad de subsanar los defectos de que adolezcan las solicitudes otorgando para ello el plazo que resulte adecuado y con comunicación a la persona afectada aun en el caso de que las solicitudes debieran cursarse por los órganos de la administración. Se sugiere también que en el procedimiento se establezca el plazo máximo para resolver y la necesidad de notificar la resolución que se adopte a la persona afectada por la misma, con indicación de los recursos que pueda interponer.

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