"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	**2501128**
Materia	Empleo
Asunto	Empleo público: falta de respuesta a reclamación retributiva

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/03/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501128. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a reclamaciones de pago relativas a dietas y desplazamientos y a honorarios por la tutorización de actividades formativas para la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo. Señalaba la persona interesada que, ante la falta de abono de las órdenes de pago de dietas y desplazamientos, el 02/01/2024 presentó reclamación ante la Conselleria, de la que no obtuvo respuesta. Añadía que también había presentado al cobro minutas de honorarios por la tutorización de actividades formativas (según modelos elaborados por la Conselleria) y que, ante la falta de pago, las había enviado directamente a la persona responsable del programa formativo previa su solicitud.

Por ello, el 20/03/2025 solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Recibimos el informe, fuera del plazo concedido, el 06/05/2025. En su informe la Conselleria explicaba los motivos del retraso en la tramitación de los pagos reclamados por el interesado: cambios en la plataforma de gestión de pagos con producción de numerosas incidencias, falta del personal suficiente, gran volumen de pagos a realizar y falta de documentación justificativa pertinente. Añadía, en el caso concreto de la persona promotora de la queja, que respecto a las minutas y dietas pendientes de pago correspondientes a los cursos de formación del CEFIRE códigos 24CD97IN001 y 24CD97IN002 la documentación necesaria para el pago ya estaba tramitada y que se había procedido a su envío a la Intervención delegada para su fiscalización y posterior pago por parte de Tesorería. Finalizaba el informe lamentando las molestias ocasionadas al interesado, agradeciendo su paciencia y comprensión y reafirmando el compromiso de adoptar las medidas necesarias para resolver esta situación con la mayor celeridad y eficiencia posible para evitar futuras demoras.

Dimos traslado del informe a la persona promotora de la queja para que pudiera realizar las alegaciones que tuviera por convenientes. En su escrito, el interesado señalaba que la Conselleria en su informe no había detallado las cantidades adeudadas y que tampoco había aludido a las cantidades correspondientes a kilometrajes y dietas. Además, el interesado indicaba que le gustaría reclamar los intereses de demora correspondientes, invocando las normas legales que consideraba aplicables.

Sobre esta posible reclamación de intereses debemos señalar que el objeto de la queja quedó delimitado a la falta de respuesta a las reclamaciones de pago relativas a dietas y desplazamientos

y a honorarios por la tutorización de actividades formativas para la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo, sin que conste en las mismas la reclamación de intereses de demora. Por ello no podremos analizar en este procedimiento de queja cuestiones sobre las que la Administración no haya tenido la oportunidad de pronunciarse con anterioridad, sin perjuicio del derecho que pueda asistir al interesado de reclamar directamente de la Administración el pago de los intereses de demora.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a las reclamaciones de pago de acciones formativas impartidas por la persona promotora de la queja en el ámbito de actuación de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

La Administración justifica la demora fundamentalmente en el elevado volumen de trabajo unido a la falta de personal suficiente y en las incidencias provocadas durante el cambio de la plataforma de gestión de este tipo de expedientes.

No obstante, no señala los motivos por los que no ha dado respuesta expresa al interesado en un plazo razonable, teniendo en cuenta que la reclamación se efectuó el 02/01/2024.

En cuanto a la tramitación realizada por la Conselleria, de su informe se desprende que ha consistido en la comprobación de la documentación en su día aportada por la persona promotora de la queja y su posterior traslado a la Intervención delegada para su fiscalización, paso éste que es previo y necesario para que posteriormente desde la Tesorería se abonen las cantidades que procedan.

En suma, la Conselleria viene a afirmar en su informe que ha dado trámite a la reclamación de pago, pero no apunta ni aun de forma estimada un tiempo en el que se podrá satisfacer plenamente el derecho del interesado.

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

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que pueden interponerse y dentro de un plazo razonable, de la reclamación de pago efectuada el 02/01/2024 y de su derecho al cobro de las cantidades devengadas por la impartición de las acciones formativas a que alude la reclamación.

- 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.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma trasversal 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 128/2016) 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

Señala también 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.

En segundo lugar, y consecuencia de lo anterior, cabe recordar que el artículo 21 de la LPACAP 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.

Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

De otro lado, el artículo 35 de la LPACAP 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 rituarias o estereotipadas que, en la práctica, suelen contener un elevado nivel de ambigüedad e inconcreción. Y, como señala la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 1ª, de 20/12/2023 (rec. 314/2022), la motivación, la exteriorización de las razones de hecho y de derecho que llevan a la decisión, se convierte en esencial cuando están afectados derechos de terceros. Añade la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, de 14/11/2016 (rec. 241/2015) que el deber de motivación de las Administraciones Públicas debe enmarcarse en el derecho de los ciudadanos a una buena Administración, que es consustancial a las tradiciones constitucionales comunes de los Estados Miembros de la Unión Europea, que ha logrado su refrendo normativo como derecho fundamental en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada por el Consejo de Niza de 8/10 de diciembre de 2000, al enunciar que este derecho incluye en particular la obligación que incumbe a la Administración de motivar sus decisiones.

En el presente caso, ha transcurrido con creces el plazo de que dispone la Administración para dar una respuesta a la reclamación de la persona promotora de la queja, sin que se atisbe razón ninguna que pueda justificar tal proceder, en tanto los motivos del retraso aducidos por la Administración no justifican en modo alguno la paralización de los trámites durante más de un año (la reclamación se realizó el 02/01/2024).

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 EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando en plazo la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados, y ello en relación con la aportación extemporánea del informe que le solicitamos.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de resolver en plazo las solicitudes formuladas por los ciudadanos (artículos 21 y 29 LPACAP) mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan

interponerse y dentro del plazo señalado en la norma reguladora del procedimiento específico de que se trate o, en su defecto, en el de 3 meses.

3. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, se dé respuesta efectiva a la reclamación de pago formulada por la persona promotora de la queja.

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