"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)". Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja **2501391**

Materia Educación

Asunto Falta de respuesta a la solicitud de certificado de prácticas.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501391. La persona interesada presentaba una queja por la demora de la Universitat Jaume I en expedir un certificado de acreditación del tiempo de prácticas en centros educativos.

Por ello, el 04/04/2025 solicitamos a la referida universidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 06/05/2025 recibimos el informe requerido del que destacamos los siguientes extremos:

> - En fecha 7 de octubre de 2024 tuvo entrada en el Registro General de la UJI (entrada nº 45668) un escrito formalizado por (…) en el que se solicitaba la expedición de un certificado de prácticas conforme a las previsiones de la Orden ISM/386/2024.
>
> - El siguiente día 8 de octubre de 2010 (sic) se informó a la solicitante, mediante una notificación
> electrónica que es aceptada por la misma, de que se está trabajando en el modelo de certificado, y que se le contactará cuando el certificado está definido.
>
> - Al no recibirse ninguna respuesta por parte de la solicitante, ni solicitud alguna en la que se diera a entender la necesidad o urgencia del certificado, se consideró que podía esperarse a que el procedimiento electrónico de emisión de certificados estuviera concluido y en funcionamiento. Debe tenerse en cuenta que el apartado 2º del artículo 3 de la Orden ISM/386/2024 establece un plazo para solicitar la suscripción del convenio especial con la Seguridad Social hasta el 31 de diciembre de 2028.
>
> - Actualmente se está en la última fase de la implementación del procedimiento electrónico de emisión de los certificados de realización de las prácticas. Se estima que en el mes de junio podrán expedirse los certificados de forma electrónica.
>
> - No obstante, en el caso de que cualquier ciudadano alegue una causa de urgencia, se le expedirá manualmente.

Trasladamos el referido informe a la persona autora de la queja, quien mediante escrito de fecha 07/05/2025 manifestó su desconocimiento ante la posibilidad de expedir el certificado solicitado de modo manual alegando una causa de urgencia.

El 19/06/2025, y a fin de adoptar la oportuna resolución solicitamos de la persona interesada que nos comunicara si disponía del certificado o, en su caso, manifestaba su voluntad de continuar con la tramitación de la queja.

El 25/06/2025 se registró de entrada en esta institución un escrito de la persona autora de la queja en el que manifestaba que la Universitat Jaume I no le había emitido el certificado.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las Administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de esta falta de respuesta y partiendo de la aplicación del artículo 2.2 c) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al dirigirse el solicitante a una universidad pública, a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la misma ley que 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».

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**.

Este derecho a una buena administración se conforma, así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la universidad no ofrezca una resolución.

En el asunto objeto de la presente queja se solicita una certificación al amparo de la Orden ISM/386/2024, de 29 de abril, por la que se regula la suscripción de convenio especial con la Seguridad Social a efectos del cómputo de la cotización por los períodos de prácticas formativas y de prácticas académicas externas reguladas en la disposición adicional quincuagésima segunda del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, realizadas con anterioridad a su fecha de entrada en vigor. Esta Orden entró en vigor el 01/06/2024 de conformidad con la Disposición final tercera de la misma.

Ante lo expuesto, si se solicita por un ciudadano un certificado en aplicación de una Orden en vigor, la Universidad no puede dejar de emitir una resolución bajo el pretexto de la aplicación de la posibilidad de hasta el 31/15/2028 solicitar la suscripción del convenio especial con la Tesorería General de la Seguridad Social. O en su caso imputar al interesado que no ha señalado la urgencia de su petición para su expedición manual.

Los ciudadanos no son, ni tienen por qué ser, expertos en Derecho ni conocer todos los procedimientos que tramita una universidad y los modelos específicos y/o obligatorios que esta ha establecido y los plazos para su presentación.

Así son los procedimientos administrativos los que se encuentran al servicio de los ciudadanos y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario.

Como este defensor ha expuesto, y no puede sino reiterar llegados a este punto,

> La Ley de Procedimiento Administrativo impone a estas administraciones la obligación de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, con el servicio efectivo a la ciudadanía como obligado principio rector de sus actuaciones. Sin embargo, no podemos valorar satisfactoriamente el estado de cumplimiento de ese mandato legal. Los usuarios de las instituciones públicas siguen chocando con la complejidad de los procedimientos y con la frialdad de la atención que reciben, en muchos casos.
>
> No nos cansaremos de reiterar que los responsables de las instituciones, pero también los funcionarios que trabajan en ellas deben realizar el esfuerzo permanente de colocarse en la posición del ciudadano que acude a ellos amparado en los derechos que las leyes le reconocen. Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos que alivie lo que muchas veces se convierte en un calvario burocrático, de escaso sentido, que obliga al ciudadano a peregrinar por registros públicos a la caza de los documentos que se le requieren (Informe Anual a Les Corts Valencianes, 2022, págs. 13 y 14)

Como recordaron, en este sentido, las defensorías del pueblo «la buena administración exige también que todas las actuaciones administrativas se realicen con la diligencia debida, evitando disfunciones, y utilizando los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados» y que «la buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente» Declaración programática y decálogo de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, Vitoria, Octubre 2024).

El principio de buena administración y el sentido del servicio público nos llevan al territorio de lo razonable, y lo razonable en el presente caso es que se hubiese emitido, a la persona solicitante, el certificado de manera manual sin presumir que podía esperarse a que el procedimiento electrónico de emisión de certificados estuviera concluido y en funcionamiento.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado el derecho a una buena administración de la persona autora de la queja.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA UNIVERSITAT JAUME I:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.

2. **RECOMENDAMOS** que adopten todas las medidas que resulten precisas para, en el ámbito de sus competencias, implementar con determinación y a la mayor brevedad posible todas las actuaciones que sean necesarias para emitir los certificados que se soliciten al amparo de los requisitos establecidos en la Orden ISM/386/2024, de 29 de abril, por la que se regula la suscripción de convenio especial con la Seguridad Social a efectos del cómputo de la cotización por los períodos de prácticas formativas y de prácticas académicas externas reguladas en la disposición adicional quincuagésima segunda del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

3. **SUGERIMOS** que emita, en el menor tiempo posible, el certificado solicitado por la persona autora de la queja objeto de la presente resolución, que permita acreditar el tiempo de prácticas en centros educativos, sin necesidad de realizar una nueva solicitud amparada en la urgencia.

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