

"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 2502016
Materia Empleo
Asunto Empleo público: falta de respuesta a escritos presentados por empleados públicos

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 20/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502016. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta al escrito presentado ante la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo el 14/02/2025 dirigido a la dirección del IES en el que prestaba servicio, formulando diversas cuestiones relacionadas con el tratamiento de los datos personales de los docentes por el uso de la plataforma de gestión de guardias que recientemente se había instalado en el centro docente.

El 26/05/2025 solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

Sin embargo, por disfunciones en el sistema de comunicaciones entre Administraciones, no recibimos el informe dentro del plazo.

El 11/07/2025 dictamos Resolución de consideraciones a la Administración, en la que apreciamos la vulneración de los derechos del ciudadano. Concretamente:

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación en su caso de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de la solicitud realizada el 14/02/2025.
- 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 la Resolución de 11/07/2025 realizamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo las siguientes consideraciones:

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, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos, y también los empleados públicos, en toda clase de procedimientos, mediante el dictado de una resolución completa, congruente, motivada, con indicación en su caso de los recursos que puedan interponerse y dentro del plazo señalado en las normas reguladoras del procedimiento de que se trate y, 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 1 mes, deberá darse respuesta a la solicitud de información presentada el 14/02/2025 por la persona interesada, en los términos señalados en la consideración anterior.

Otorgamos a la Conselleria el plazo de un mes para que manifestara expresamente si aceptaba o no nuestras consideraciones y, en su caso, indicara las medidas adoptadas para su efectividad.

El 16/07/2025 recibimos un informe de la Conselleria. Se trataba del informe que daba respuesta a nuestra solicitud de información cursada el 26/05/2025 con ocasión del inicio de nuestra investigación y que, por las disfunciones antes apuntadas, no se había recibido en el plazo que fue otorgado.

En ese informe la Conselleria se nos trasladaba el informe realizado por la Inspección Educativa, en el que se señalaba que:

2.-HECHOS

Primero: Existe un escrito de 14 de febrero de 2025, dirigido a la directora del IES (...) que entra por Registro Electrónico de la Generalitat Valenciana (GVRTE) con número de registro GVRTE/2025/XXXXX.

Segundo: Se realiza una reunión entre el docente y el inspector de educación solicitada por el propio docente el 28 de febrero de 2025, en el que se trataron diversos temas entre los que se encontraban quejas cruzadas entre equipo directivo y docente. También se trató el tema de la utilización del programa de coordinación de guardias "REDAR". Se me informa que ha solicitado explicaciones por escrito a la dirección del centro.

Tercero: Se recibe al correo corporativo del inspector de educación por parte de don (...) el 16 de mayo de 2025, reclamando que el centro no ha contestado al escrito presentado.

Cuarto: Se realiza visita al centro el 20 de mayo de 2025 para verificar los hechos. En dicha visita se le solicita a la dirección explicaciones sobre la no contestación al escrito. La respuesta del equipo directivo es que no han recibido escrito alguno en la secretaría del centro. En la misma visita, se les solicita que revisen todos los canales por los que habría podido llegar el escrito: entradas de secretaría, carpeta ciudadana del centro, correo corporativo de la directora. No se encuentra registro en ninguna de las formas de comunicación citadas.

Quinto: Al no encontrar registro de entrada. La inspección detecta el registro de entrada GVRTE del mes de febrero presentado a la directora, pero presentado a la Generalitat Valenciana y remitida a la Dirección Territorial de Educación de Alicante.

Sexto: El 6 de junio de 2025 se le reenvía al centro educativo, desde la Dirección Territorial de Alicante para que contesten, la solicitud realizada por don (...).

Séptimo: En la visita realizada al centro se constata que ante la solicitud de no querer participar dentro del programa "REDAR", y siendo el único docente que no quiere participar en el programa, el Sr (...) no entra en la asignación de guardias dentro del programa, sino que se realiza de forma manual.

En ese informe de la Inspección Educativa constan las siguientes consideraciones, fundamentos de Derecho y conclusiones:

4.- CONSIDERACIONES, FUNDAMENTOS DE DERECHO Y CONCLUSIONES

Primera. Considerando que para presentar una solicitud a un director de un centro educativo, generalmente se debe dirigir la solicitud por escrito a la dirección del centro, ya sea de forma presencial en la secretaría del centro o a través de correo electrónico. Es cierto, que también es posible realizar la solicitud a través de plataformas telemáticas habilitadas por la administración educativa. El Sr (...) no realizó la solicitud en el propio centro educativo, lo que hubiera sido más directo. Utilizó su derecho a presentarlo de forma telemática con una instancia única dirigida a la Generalitat Valenciana, recogido en el artículo 12 de la Ley 39/2015.

Segunda. Considerando que lo habitual es que este tipo de escritos se presenten dentro del propio centro educativo para una respuesta inmediata, mucho más directa. Pero no exime a la Administración de gestionar diligentemente las instancias llegadas por registro electrónico.

Tercera. Considerando que generalmente este tipo de solicitudes no se realizan telemáticamente y en el caso de realizarse se constata en la mayoría de los casos que se realiza como una mera comunicación al órgano superior para que quede una doble constancia de la solicitud realizada en el propio centro. Pero no se ha mencionado no exime de la gestión diligente de las recibidas por registro electrónico.

Cuarta. Considerando que en el momento que se detectó por parte de la inspección educativa que el centro no tenía constancia de la recepción de la solicitud, inmediatamente se hicieron las investigaciones para aclarar la situación, encontrar la solicitud llegada a la Dirección Territorial y la subsanación del error de no haberse trasladado la solicitud a la directora del centro educativo. Y que se comunicó para la inmediata subsanación.

Quinta. Considerando que el derecho del Sr (...) a ser contestado a su solicitud se ha demorado por error a la hora de trasladarlo al centro educativo para su respuesta. Y teniendo en cuenta que el centro ya posee la solicitud desde el 6 de junio de 2025.

Sexta. Considerando que el centro presentó solicitud para la utilización del programa "REDAR" mediante la aplicación de la Conselleria "Appsedu" a comienzo de curso y al no recibir respuesta, reiteró su solicitud en el mes de abril. Recibiendo la respuesta negativa sobre su utilización a comienzos del mes de junio. Momento en el que se dejó de utilizar.

En base a lo anterior, en el informe de la Inspección Educativa se realiza la siguiente propuesta (el subrayado es nuestro):

5.- PROPUESTA

A la vista de todo lo anterior, se **informa de las siguientes conclusiones**:

- El Sr (...) ejerció su derecho a presentar la solicitud de forma telemática al Registro Electrónico GV. Hubiera sido más directo presentarlo en el propio centro educativo.

- Hubo errores en la transmisión al centro de la solicitud que entró como GVRTE/2025/XXXXX.
- No es achacable al centro educativo la demora en la respuesta al Sr (...). Se insta al centro a una vez recibida la solicitud, conteste en los plazos que establece la normativa.

6.- PROPUESTA DE CONTESTACIÓN SI PROCEDE:

No procede

Trasladamos este informe al interesado, que presentó un escrito de alegaciones el 29/07/2025 en el que matizaba el contenido del informe de la Inspección Educativa y el modo y forma en que en el mismo se relataban los hechos acaecidos. El interesado manifestaba también que su reclamación seguía sin contestación por parte de la Administración.

Volviendo a la Resolución de consideraciones de 11/07/2025, como antes hemos expuesto le otorgamos a la Conselleria un mes para que nos contestara, mes que finalizó el 14/08/2025 sin que hasta la fecha se haya recibido en esta institución la respuesta de la Administración, no constando tampoco que nuestras consideraciones hayan sido atendidas, fundamentalmente mediante la emisión de respuesta directamente al interesado en relación con la reclamación que interpuso. Respuesta ésta cuya necesidad, además, viene señalada en el informe elaborado por la inspección educativa.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 11/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

La Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo no ha colaborado con esta institución dando respuestas a los requerimientos efectuados, pues no ha contestado a nuestra resolución de consideraciones.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana