

"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 2502168
Materia Procedimientos administrativos
Asunto Falta de respuesta reclamación pago factura

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502168. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a reclamación de pago de honorarios por la impartición de un curso como docente para la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

Por ello, el 04/06/2025 solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 16/07/2025 recibimos, el informe de la Conselleria que fue enviado el 30/06/2025, dentro del plazo, pero que por razones técnicas ajenas a la citada Conselleria no fue recibido hasta la fecha indicada. En él se exponía, en resumen, que explicando que no se ha abonado la factura por un problema en los datos que debe contener manifiesta reafirmarse en el compromiso de adoptar las medidas necesarias para resolver el retraso en la gestión del pago.

El 17/07/2025 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones quien con fecha 22/07/2025 las presenta indicando que en ningún momento se le ha indicado por parte de la Conselleria que su factura tuviese ningún tipo de defecto formal si no que siempre se le ha indicado que el retraso era debido a un problema de gestión interna (correo electrónico recibido el 18/02/2025) y que esta situación le está generando desprotección ante la Administración.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta al escrito presentado el 12/02/2025 ante la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo por el que reclamaba el abono del curso 24XA99IN053 impartido en mayo de 2024.

La persona titular de la queja recibió el 18/02/2025 correo de la Subdirección General de Formación del Profesorado que literalmente decía así:

Estimado (...),

En primer lugar, pedirle disculpas por el retraso del pago de su factura relacionada con la acción formativa 24XA99IN053.

Después de revisar el estado de este pago, informarle que se encuentra en trámite de gestión para proceder a su liquidación, pero lamentamos decirle que no podemos darle una fecha de pago concreta.

En segundo lugar, comentarle que el volumen de gestión por el cambio de plataforma de pago ha generado bastantes retrasos en los pagos, tanto en los suyos como en los de otras compañeras y compañeros. Esperamos que en breve se regularizará la situación y podamos proceder al cierre de su expediente después de realizar el pago.

Agradeciendo su paciencia y comprensión.

Atentamente,

No obstante, a fecha de interposición de la queja no consta que la Conselleria haya realizado el pago ni tampoco que haya dado respuesta a la reclamación planteada.

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

- El derecho a obtener respuesta dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de la reclamación formulada el 12/02/2025 de las retribuciones devengadas por la impartición de cursos de formación en mayo de 2024 y el derecho a percibir la cantidad que pudiera corresponder.
- 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.

El artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (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, todo ello en el plazo máximo que establezca una norma con rango de ley y cuando esto no se produzca en el plazo máximo de tres meses.

El artículo 29 del citado texto legal recoge que los términos y plazo establecidos en esta u otras leyes, obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.

En este caso y dada la respuesta emitida por la Conselleria es importante recordar lo establecido en el artículo 21.5 de la ley 39/2015 para evitar esas situaciones: Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

El artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado 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. 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 /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 (...)

La declaración programática y decálogo de las Defensorías del Pueblo aprobado en las jornadas anuales de defensores del pueblo del año 2024 recoge en su punto 2 que «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» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

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 resolver en plazo las solicitudes formuladas por los ciudadanos, en este caso en el plazo máximo de tres meses.

2. ADVERTIMOS que, dado el tiempo transcurrido, lo antes posible y en todo caso en el plazo de quince días, debe dar respuesta completa y resolver la reclamación de abono de la factura por la impartición de curso de formación para el profesorado.

3. RECOMENDAMOS establecer las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar que se produzcan demoras tan importantes en la tramitación de la gestión de pago de facturas por la impartición de cursos de formación.

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