

"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

Queixa 2503520

Matèria Ocupació

Assumpte Ocupació pública. Falta de resposta reclamacions retributives.

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 16/09/2025 registrarem un escrit que identificarem amb el número de queixa 2503520. La persona interessada formulava una queixa per la falta de resposta a diversos escrits presentats davant de l'Ajuntament de València relatiu a reclamacions retributives i presentats el 30/01/2023, 29/06/2023, 12/09/2023, 04/01/2024, 04/03/2024, 22/10/2024, 20/05/2025 i 21/07/2025.

Per això, el 26/09/2025 sol·licitarem a l'Ajuntament de València que, en el termini d'un mes, ens enviara un informe sobre este assumpte.

El 08/10/2025 vam rebre l'informe de l'Ajuntament de València que arregljava el següent:

- 1.- Que las peticiones de la Sra. (...) se corresponden con las cantidades que se le adeudan por incrementos de la Ley General de Presupuestos Generales del Estado, así como indemnizaciones por finalización de contrato y trienios.
- 2.- Que el abono de dichas cantidades se encuentran pendientes de tramitar como consecuencia de los problemas en la aplicación del PROGRAMA GIP, en materia de cálculo del coste económico, que ha impedido la tramitación administrativa de este tipo de expedientes. En este sentido, se significa que la implantación en real desde enero de 2022 de un nuevo sistema informático de gestión de recursos humanos integrado con toda la gestión presupuestaria, en una Administración Pública de considerable dimensión como es el Ayuntamiento de Valencia, ha supuesto un profundo cambio estructural en los procesos de trabajo interno y la aparición de innumerables incidencias técnicas, que ha supuesto que se prime y priorice el interés general consistente fundamentalmente en el puntual y correcto abono de las retribuciones periódicas de los aproximadamente 6000 empleados públicos en activo que prestan servicios en este Ayuntamiento, lo que ha supuesto que se hayan producido retrasos en la tramitación de los expedientes administrativos; en este sentido, cabe indicar también que la Administración tiene recursos limitados y ha de adaptar su actuación atendiendo a los principios de eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, primando con objetividad el interés general, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 3.- El estado actual de la tramitación de la deuda por cada uno de los conceptos, es la siguiente: En cuanto a los atrasos por incrementos, ya se están preparando los expedientes contables para su fiscalización previa, con el fin de que se apruebe su abono entre los meses de octubre y noviembre del presente año a todo el personal que, al igual que la interesada, prestó servicios a través de programas temporales vinculados a políticas activas de empleo y formación-empleo, y que se les adeuda dichos

atrasos.

En cuanto a las indemnizaciones por finalización de contrato, una vez reconocidos los atrasos por incrementos, generarán nuevos salarios que servirán de base para reconocerle y abonarle el importe por dicho concepto. En cuanto a los trienios, se nos indica que se sigue trabajando en la solución técnica e informática que permita su tramitación.

4.- Por todo lo expuesto y en aras al principio de prudencia, lo único que ésta Corporación puede asumir es el compromiso firme de abonar a la mayor brevedad posible (a ser posible en este último trimestre) las cantidades adeudadas

Vam traslladar esta informació a la persona interessada per si desitjava presentar al·legacions, cosa que va fer el 20/10/2025 per a manifestar la seua discrepància amb el que havia exposat l'Administració.

2 Conclusiones de la investigació

L'actuació administrativa investigada es concreta en la falta de resposta de l'Ajuntament de València a les reclamacions retributives presentades per la interessada els dies 30/01/2023, 29/06/2023, 12/09/2023, 04/01/2024, 04/03/2024, 22/10/2024, 20/05/2025 i 21/07/2025.

En l'informe de l'Ajuntament de València s'evidencia la seua inactivitat i falta de resposta, que intenta justificar amb problemes de l'aplicació informàtica implantada en gener de 2022 i amb la limitació dels recursos públics, cosa que els obliga a prioritzar les seues actuacions per l'interés general i que consistix en l'abonament puntual i correcte de les retribucions dels empleats públics en actiu de l'Ajuntament de València.

L'Ajuntament de València no pot intentar justificar la seua inactivitat amb els problemes d'un sistema informàtic la implantació del qual es va produir fa més de tres anys, perquè l'Administració ha tingut temps de reacció suficient per a donar-los solució.

No hem de pronunciar-nos sobre la qüestió de fons, ja que correspon a l'àmbit de la legalitat ordinària, que no està dins de les nostres competències d'acord amb el que s'establix en l'article 1.2 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, per la qual cosa la nostra labor se centrarà únicament en la falta de resposta.

Amb tot, de l'informe rebut sembla desprendre's que l'Ajuntament no discutix el dret a eixes retribucions, encara que en cap moment haja donat resposta a les sol·licituds de la interessada ni hi haja una quantificació de les quantitats a què podria tindre dret.

La desestimació presumpta d'estes sol·licituds, a les quals la interessada en principi sembla tindre dret, comporta que es deriven indegudament qüestions a l'àmbit contenciós sense cap fonament per a això.

L'Administració disposa de tots els elements per a procurar l'abonament de les retribucions corresponents, però en el seu informe no s'ha concretat una data per a adoptar la resolució corresponent ni per al pagament.

Després de la investigació que hem dut a terme, concloem que s'han vulnerat els drets de la persona titular. En concret:

- S'ha incomplert el deure legal d'iniciar, tramitar i resoldre dins de termini el procediment administratiu tendent a donar resposta a la sol·licitud formulada per la persona titular de la queixa i, amb això, s'ha incomplert el deure de donar resposta completa, congruent, motivada i amb indicació dels recursos que són procedents, a les sol·licituds i reclamacions presentades pels ciutadans.

-S'ha incomplert el deure de bona administració (article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea), sobre la base del qual els ciutadans tenen el dret que els seus assumptes siguen tractats per les administracions dins d'un termini raonable.

La disposició addicional 22a de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la funció pública valenciana, estableix el termini de tres mesos per a resoldre tant les sol·licituds de reconeixement de servicis previs com les sol·licituds de reconeixement de drets relacionats amb les retribucions del personal al servici de les administracions públiques. El mateix termini per a resoldre s'arregla en l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPACAP).

Juntament amb eixos articles, l'article 29 de la LPACAP estableix de manera expressa la subjecció de l'activitat administrativa als terminis i termes normativament previstos, obligació que recau tant sobre les autoritats i el personal al servici de les administracions públiques com també sobre els interessats en els procediments administratius.

El Tribunal Suprem, en la Sentència número 1421/2020 de 28/05/2020, en relació amb l'obligació de les administracions públiques de resoldre, es va pronunciar en el termes següents:

Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts.9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción - como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado.

L'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix a les persones interessades el dret que les administracions públiques tracten els assumptes que els afecten en un termini raonable, en el marc del dret a una bona administració. Este dret a la bona administració apareix també plasmat en l'article 41 de la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea. La bona administració constituïx un dels principis rectors de l'actuació administrativa i ha d'estar present de manera transversal en tots els àmbits i sectors d'activitat, sense que quede limitat a l'àmbit de les

decisiones regladas. Constituir, a més, un dret dels ciutadans que ha de poder exercitar-se de manera real i efectiva, i, com a tal dret, pot i ha de ser reclamat dels poders públics competents i és mereixedor de protecció.

La declaració programàtica i el decàleg de les defensories del Poble aprovats en les jornades anuals de defensors del poble de l'any 2024 arreplega en el punt 7 que la bona administració és essencial per a fomentar la confiança en les institucions públiques i el correcte funcionament de l'estat de dret. L'Administració ha d'assumir la responsabilitat en què puga incórrer i reconèixer els seus propis errors, demanar disculpes, si és el cas, i reparar el mal causat. El dret a una bona administració guarda una especial relació amb el dret a la tutela judicial efectiva, a la redefinició de la qual ha de contribuir, perquè ningú hauria de ser obligat a litigar per a obtenir allò a què té dret. [Declaració-programàtica-jornades-de-coordinació-de-defensories-del-poble-30-10-2024.pdf](#).

El Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció 2a, en Sentència núm. 1931/2024, de 9 de desembre (recurs 441/2023), assenyalava també 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 dret/deure a la bona administració posseeix una doble projecció: cap a l'exterior, que es manifesta principalment en la relació que manté l'Administració amb els ciutadans en l'exercici de les competències que l'ordenament jurídic li atribueix; i cap a l'interior, tant en la relació que manté l'Administració amb els membres que integren les seues institucions i òrgans de govern com la que manté amb els empleats públics al seu servei. Però en els dos casos, es projecte el dret cap a l'exterior o cap a l'interior, per a la seua plena efectivitat resulta imprescindible l'activitat material que diàriament despleguen els empleats públics perquè, tal com assenyalava l'exposició de motius de l'Estatut bàsic de l'empleat públic de 2007, «Les administracions i entitats públiques de qualsevol tipus han de comptar amb els factors organitzatius que els permeten satisfer el dret dels ciutadans a una bona administració, que es va consolidant en l'espai europeu, i contribuir al desenvolupament econòmic i social. Entre eixos factors el més important és, sens dubte, el personal al servei de l'Administració». Amb això, a través de la bona administració s'aconsegueix el reconeixement del treball que diàriament realitzen els empleats públics.

Si bé és clara la projecció exterior del principi de bona administració, no menys ha de ser-ho la projecció cap a l'interior de les mateixes organitzacions. Sens dubte, l'exigència als empleats públics d'alts estàndards de qualitat i compromís en el desenvolupament ordinari de les seues funcions i competències a favor de la ciutadania ha de ser paral·lela a eixa mateixa exigència i compromís per part de les administracions i institucions en les quals presten serveis estos empleats. En este punt, en la projecció cap a l'interior que té el dret a la bona administració, és obvi que també en el marc de la relació d'ocupació pública regixen amb plenitud tots els principis que disciplinen l'actuació administrativa.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents:

A L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de donar resposta a les sol·licituds, reclamacions i/o recursos que presenten els ciutadans –inclosos els empleats públics– a través d'una resolució dictada per l'òrgan competent, que siga completa, congruent, motivada i que indique els recursos que puguin interposar-se en contra, tot això en el termini que assenyala la disposició addicional 22a de la Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la funció pública valenciana.
2. **ADVERTIM** que, atés el temps transcorregut, com més prompte millor i en tot cas en el termini de quinze dies, es done resposta a les reclamacions presentades per la persona interessada mitjançant els escrits de 30/01/2023, 29/06/2023, 12/09/2023, 04/01/2024, 04/03/2024, 22/10/2024, 20/05/2025 i 21/07/2025, en els termes assenyalats en la consideració anterior. En cas d'estimar totalment o parcialment les reclamacions, haurà de procedir a la seua execució al més prompte possible, i en tot cas en el termini de quinze dies des que es dicte la resolució corresponent, i fer els abonaments que siguen necessaris.
3. **SUGGERIM** que s'adopten les mesures organitzatives que calguen per a evitar demores com la que hem analitzat en este procediment de queixa, i que s'implementen els recursos materials i/o personals que siguen menester per a procurar la correcta tramitació dels procediments de gestió de personal dins dels terminis assenyalats en la seua normativa reguladora.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana