



"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** 2503094

**Materia** Educación

**Asunto** Falta de respuesta expresa a escrito de 19/06/2025.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 08/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503094.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja es madre de una alumna de 2º de la ESO en un IES de la localidad de Catral.
- Que en fecha 19/06/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) dirigió escrito a los servicios de Inspección de Educación de la Dirección Territorial de Alicante en el que solicitaba la revisión de la evaluación de su menor hija.
- Que, al no recibir contestación, en fecha 21/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) dirigió nuevo escrito, al que calificó de recurso administrativo de alzada, a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo. De este escrito tampoco recibió respuesta expresa.

El 11/08/2025 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo nos dio traslado del informe de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 04/09/2025 (registro de entrada en esta institución de 10/09/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

Se ha recibido en esta Dirección Territorial la solicitud de informe en relación con la queja del Síndic de Greuges N° 2503094 formulada por ... (persona promotora de la queja), por falta de respuesta a sus escritos de fecha 19/06/2025 y 21/07/2025

Al respecto, le informo que:

Primero. - Ante los escritos presentados por ... (persona promotora de la queja), la Inspección Territorial ha realizado las actuaciones necesarias para recabar los antecedentes que permitan dar a la persona interesada una respuesta debidamente motivada y ajustada a derecho.

Segundo. - **Con fecha 25 de agosto de 2025 se ha emitido el preceptivo informe de la Inspección**, que se adjunta, y que servirá de motivación a la resolución del director territorial que se está elaborando en estos momentos y que será notificada a la recurrente de forma inmediata. **Se prevé que en esta misma semana haya sido emitida y notificada.**



Es cuanto tengo que informar.

En fecha 15/09/2025 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fechas 02 y 17/10/2025. De las alegaciones destacamos lo siguiente:

- Que la administración educativa en fecha 10/09/2025 «(...) dictó una resolución de archivo, alegando que no había seguido el procedimiento adecuado y declarando el expediente concluido, instándome a acudir a la vía judicial».
- Que la autora de la queja en fechas 07/08/2025, 10/09/2025 (dos) y 11/09/2025 presento escrito relativo a la falta de evaluación de su hija como alumna del IES. De estos escritos recibió respuesta expresa de la Dirección Territorial de Alicante en fecha 13/10/2025 que, según nos indicaba, «(...) me notificó un nuevo escrito en el que insisten en el archivo del expediente, limitándose a indicar que ya se había contestado el 10 de septiembre de 2025, sin entrar a valorar la documentación aportada ni revisar el error administrativo».

## 2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, debemos señalar que no le corresponde a esta institución anular o modificar el contenido de las **decisiones de la Administración educativa relativas a la promoción o permanencia de curso del alumnado**, lo que solo podrá ser acordado por la propia Administración o por el órgano judicial competente en el correspondiente procedimiento contradictorio.

Efectivamente, no corresponde a esta institución determinar, en el presente caso, si la menor hija de la promotora de la queja debía o no promocionar a 3º curso de la ESO. En este sentido, es conveniente señalar que esta defensoría carece de competencias para valorar el mayor o menor acierto de la posición mantenida por la administración educativa, pues el conflicto se enmarca en el ámbito de la legalidad ordinaria. Es por ello que nuestra actuación debe quedar limitada a la comprobación de la satisfacción del derecho de la persona promotora de la queja a obtener una respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse en caso de desacuerdo, y todo ello dentro de un plazo razonable.

Aclarado lo anterior, el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 11/08/2025, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo había dado una respuesta expresa al escrito que la autora de la queja dirigió en fecha 19/06/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) a los servicios de Inspección de Educación de la Dirección Territorial de Alicante en el que solicitaba la revisión de la evaluación de su hija («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B»).

De lo actuado se desprende lo siguiente:



- Que el **escrito de la autora de la queja de fecha 19/06/2025** («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B») no obtuvo respuesta expresa de la administración educativa.
- Que, no obstante lo anterior, en fecha 10/09/2025 la Dirección Territorial de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo de Alicante resolvió de forma expresa **el recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 21/07/2025 por la falta de respuesta expresa a su escrito de 19/06/2025**.

La resolución del recurso fue en sentido desestimatorio ya que «(...) de acuerdo con el informe de la inspección, la solicitud por cuanto *“La interposición del recurso de alzada contra la decisión del equipo docente se realiza sin llevar a cabo las actuaciones previas de revisión de la decisión de los docentes, por tanto, no se ha interpuesto con arreglo a norma”*».

Llegados a este punto, debemos realizar algunas reflexiones a la Conselleria que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos. En este sentido consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La falta de respuesta expresa al escrito/reclamación de la autora de la queja de fecha 19/06/2025 dirigido a la inspección de Educación («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B»).

Segunda. La demora en dar una contestación a la autora de la queja sobre la promoción o permanencia de curso de su menor hija.

**Primera. La falta de respuesta expresa al escrito/reclamación de la autora de la queja de fecha 19/06/2025 dirigido a la inspección de Educación («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B»).**

En relación con la falta de respuesta expresa al escrito de fecha 19/06/2025 dirigido por la autora de la queja a la inspección de Educación, destacamos lo indicado por este órgano administrativo en el punto III del apartado «consideraciones, fundamentos de derecho y conclusiones» del informe que se adjunta a la respuesta remitida a esta institución (el subrayado y la negrita es nuestra):

III.- Dña. (...) reclama el 19 de junio adjuntando escrito al que denomina de “reclamación de la evaluación” en el que no menciona ni se refiere a revisión o reclamación de instrumentos de evaluación ni calificación y que debió haber indicado según art 4.2, 4.3 y 4.4 según la Orden 32/2011 de 20 de diciembre por la que se regula el derecho del alumnado a la objetividad en la evaluación, y se establece el procedimiento de reclamación de calificaciones obtenidas y de las decisiones de promoción, de certificación o de obtención del título académico que corresponda art 4 y 6 de la Orden como son el proceso de aprendizaje, las calificaciones o las decisiones adoptadas como consecuencia del proceso de evaluación y más concretamente sobre:

- a) La presunta aplicación incorrecta de los criterios de evaluación y calificación
- B) La presunta inadecuación de uno o varios instrumentos de evaluación, los objetivos y contenidos establecidos en la programación didáctica elaborada por el departamento u órgano correspondiente, en el currículo, o en la normativa vigente al respecto.

Dña (...) tampoco ha procedido con arreglo al art 4.3. En caso de que las aclaraciones no sean suficientes para el alumnado o sus representantes legales, podrán solicitar



información más precisa mediante solicitud de revisiones respecto a las calificaciones de actividades académicas o de evaluación tanto parciales como finales de cada curso.

La reclamación/ queja se centra en:

- La actitud presuntamente poco inspiradora del tutor.
- Las dos asignaturas de inglés suspensas de 1º y 2º ESO que deberían contar como una sola.

Por tanto, **no procede reclamación de notas como tal ante esta Inspección.**

El informe concluye señalando lo siguiente:

(...) Como conclusión:

- La actuación del centro IES (...) se ha ajustado a la normativa y por ello se ha propuesto mantener la evaluación final de las materias y la decisión del equipo docente sobre la repetición de 2º ESO de la alumna (...).
- **Se ha propuesto desestimar el recurso de alzada de Dña. (...) sobre la situación académica de su hija.**

De lo anterior se desprende que, si bien es cierto que la Inspección Educativa no dio respuesta expresa al escrito de 19/06/2025 («no procede reclamación de notas como tal ante esta Inspección») no lo es menos que la Conselleria se pronunció a través de la resolución expresa del recurso administrativo de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 21/07/2025.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que, en este caso, si la Inspección de Educación no se consideró competente para dar una respuesta expresa al escrito/reclamación de la autora de la queja de fecha 19/06/2025 debió remitirlo al órgano competente y notificar esta circunstancia a la interesada. En este sentido, el artículo 14.1 («decisiones sobre competencia») de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es claro al señalar lo siguiente:

El órgano administrativo que se estime incompetente para la resolución de un asunto remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, debiendo notificar esta circunstancia a los interesados.

Determinar quién es el órgano competente para emitir una respuesta al escrito/reclamación de la autora de la queja 19/06/2025 no corresponde a esta institución. No obstante, sobre esta cuestión, debemos señalar que la Inspección de Educación, en su informe, se refiere a la aplicación, en este caso, de la Orden 32/2011, de 20 de diciembre, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, que regula el derecho del alumnado a la objetividad en la evaluación, y se establece el procedimiento de reclamación de calificaciones obtenidas y de las decisiones de promoción, de certificación o de obtención del título académico que corresponda. En el artículo 5.3 de la Orden («Procedimiento general e impresos de reclamación») se indica lo siguiente:

(...) Las reclamaciones se deberán presentar, por escrito, dirigidas a la **dirección del centro docente, o bien al órgano encargado de resolver la reclamación** en cada caso, siguiendo el modelo que figura en el anexo único de la presente orden.



En los centros públicos, la presentación de la reclamación podrá efectuarse en la secretaría del centro, o por cualquiera de los medios previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Una vez presentada la reclamación, y debidamente fechada y sellada, ésta quedará formalizada en la vía administrativa, considerándose iniciado el procedimiento administrativo correspondiente, en el que el plazo para resolver comenzará a computarse desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en la secretaría del centro docente.

Por otro lado, en el apartado 5 del referido artículo se indica lo siguiente:

(...) c) El informe realizado por el órgano instructor de la reclamación será elevado ante la **dirección del centro o bien ante el presidente o presidenta del órgano que deba resolver la reclamación**, quienes, en cada caso, dictarán resolución expresa y la notificarán al alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad. **Se podrán entender desestimadas las reclamaciones** si no se dictase resolución expresa en el plazo establecido, todo ello, sin perjuicio de la obligación de resolver que prescribe el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

d) Ante la **resolución del órgano encargado de resolver la reclamación, las personas interesadas podrán presentar recurso de alzada ante la dirección territorial competente en materia de educación en el plazo máximo de un mes**. En este caso, la dirección territorial competente para resolver el recurso de alzada solicitará, por vía de urgencia, el expediente administrativo al órgano que hubiese resuelto la reclamación, que en dos días hábiles deberá remitir a la dirección territorial toda la documentación que obre en su poder en relación con la reclamación.

e) La **resolución del recurso de alzada por la dirección territorial competente, se realizará previo informe de la Inspección Educativa**. Esta resolución pondrá fin a la vía administrativa. (...)

En definitiva, entendemos que la Inspección de Educación debió remitir el escrito/reclamación de la autora de la queja de fecha 19/06/2025 («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B») a la dirección del centro educativo de la menor al objeto de iniciar el procedimiento previsto en la Orden 32/2011.

No obstante, ante la falta de respuesta expresa en el plazo establecido y de acuerdo con la Orden 32/2011, el escrito/reclamación de 19/06/2025 se consideró desestimado. A este respecto, debemos señalar que el silencio negativo no tiene la consideración de acto administrativo presunto, sino que es una mera ficción legal que abre la posibilidad de impugnación, superando los efectos de la inactividad de la Administración, pero que deja subsistente la obligación de la Conselleria de resolver expresamente, en este caso sin estar vinculada al sentido negativo del silencio (artículos 21 y 24.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

## **Segunda. La demora en dar una contestación a la autora de la queja sobre la promoción o permanencia de curso de su menor hija.**

En primer lugar, debemos recordar a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en las actuaciones de las Administraciones debe primar siempre **el interés superior del**



**menor**, esto es, el derecho fundamental de todo niño/a a que sus intereses sean considerados primordiales frente a cualquier otro interés legítimo concurrente. Se trata de garantizar que los derechos y el bienestar del menor sean considerados y protegidos antes de tomar cualquier decisión (en este caso educativa) que afecte a su desarrollo todo ello al objeto de que estos alcancen una vida plena en condiciones que le permita el máximo de autonomía posible.

Sentado lo anterior, el Real Decreto 217/2022, de 29 de marzo, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas mínimas de la Educación Secundaria Obligatoria en su artículo 16.5 establece lo siguiente:

La permanencia en el mismo curso se considerará una medida de carácter excepcional y se tomará tras haber agotado las medidas ordinarias de refuerzo y apoyo para solventar las dificultades de aprendizaje del alumno o la alumna. En todo caso, el alumno o la alumna podrá permanecer en el mismo curso una sola vez y dos veces como máximo a lo largo de la enseñanza obligatoria.

Estamos ante una decisión de especial relevancia para la menor, es por ello por lo que el artículo 29 del referido Real Decreto otorga importancia a la «participación y derecho a la información de madres, padres o tutores legales», cuando se señala que:

Cuando el alumnado sea menor de edad, los padres, madres, tutores o tutoras o legales deberán participar y apoyar la evolución de su proceso educativo, colaborando en las medidas de apoyo o refuerzo que adopten los centros para facilitar su progreso. Tendrán, además, derecho a conocer las decisiones relativas a su evaluación y promoción, a través de un boletín individualizado, así como al acceso a los documentos oficiales de evaluación y a las pruebas y documentos de las evaluaciones que se realicen a sus hijos, hijas, tutelados o tuteladas, en la parte referida al alumno o alumna de que se trate, sin perjuicio del respeto a las garantías establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal. A tal fin, el acceso a las actas de evaluación podrá sustituirse por un boletín individualizado con la información del acta referida al alumno o alumna de que se trate.

En la presente queja, los padres de la menor, finalizado el curso escolar 2023/2024, concretamente en fecha 19/06/2025 dirigieron escrito a la Inspección de Educación de la Dirección Territorial de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo en Alicante del que se desprendía su disconformidad con la no promoción a 3º de la ESO de su menor hija.

Según se deduce de la exposición de los hechos que hemos realizado, la respuesta de la Conselleria se produjo en el mes de octubre de 2025 tras resolver el recurso administrativo de alzada interpuesto en fecha 21/07/2025, esto es, cuando ya se había iniciado el curso escolar 2024/2025.

Como es fácilmente comprensible, la emisión de una respuesta que debía decidir sobre la promoción o no de curso de una alumna, una vez iniciado el curso escolar, convirtió a la misma en superflua o, al menos, le privó decisivamente de la capacidad de producir efectos reales en la esfera de derechos de la persona interesada, frente a una realidad que se había terminado imponiendo por la vía de hecho. Del mismo modo, cercenó la posibilidad de arbitrar mecanismos de defensa que, de una manera efectiva, permitieran reconsiderar la decisión adoptada.



Por ello, consideramos que la respuesta expresa emitida fuera de un plazo razonable resultó, cuanto menos, poco diligente y contraria al derecho de defensa y al derecho a una buena administración.

En este punto, debemos recordar que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...), indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

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.

Tal y como ha expuesto el Tribunal Supremo en su sentencia 1667/2020, de 3 de diciembre, «el principio a la buena administración (...), merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación (...).».

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.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:**

- 1. RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo el deber legal que se extrae del artículo. 14 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público en relación con las decisiones de competencia.



En este sentido, **RECOMENDAMOS** que se remita el escrito/reclamación de la autora de la queja de fecha 19/06/2025 («solicitud de revisión de evaluación-curso 2 ESO B») a la dirección del centro educativo al objeto de iniciar el procedimiento previsto en la Orden 32/2011 que finalice con una respuesta expresa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse en caso de desacuerdo, y todo ello dentro de un plazo razonable.

2. **RECOMENDAMOS** que, en las decisiones sobre la promoción o permanencia de curso del alumnado, se prime en todo caso el interés superior del menor; esto es, el derecho fundamental de todo niño/a a que sus intereses sean considerados primordiales frente a cualquier otro interés legítimo concurrente.
3. **RECOMENDAMOS** que, en casos como el analizado, se adopten todas las medidas que resulten precisas para que, ante los escritos que las madres, padres o tutores legales dirijan a la Administración educativa en relación con la promoción o permanencia de curso de sus hijos menores, la resolución expresa llegue en un plazo razonable y, en todo caso, antes de que se inicie el curso escolar al que se refiere, todo ello de conformidad con el derecho a una buena administración.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana