

"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** 2503579  
**Materia** Urbanismo  
**Asunto** Demora en resolución de solicitud de licencia

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente tiene su origen en la queja interpuesta por la persona interesada, en la que exponía su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Torremanzanas a la hora de resolver la petición de licencia de obras que formuló mediante escrito de fecha 06/07/2022 y subsanó, de acuerdo con los requerimientos que le fueron formulados, mediante escrito de fecha 25/05/2023.

Admitida a trámite la queja, en fecha 25/09/2026 nos dirigimos al Ayuntamiento de Torremanzanas, solicitando que nos remitiera un informe sobre esta cuestión, concediéndole al efecto el plazo de un mes.

En fecha 13/10/2025 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la citada administración local, en el que, entre otras cuestiones, expuso:

En 2025, en una fecha que no es posible determinar exactamente, el promotor y su representante se interesaron por el estado del expediente y demandaron el otorgamiento de la licencia en la Secretaría Municipal dado que el Técnico había cesado su relación con el Ayuntamiento de Torremanzanas por jubilación. La Secretaria-Interventora informó a los interesados del estado de tramitación y les puso de manifiesto que, según el informe técnico de 5.11.2024, el proyecto planteaba edificar excedentes de aprovechamiento.

VI.- En fecha 03.10.2025, en ejercicio de la función de asesoramiento legal conforme lo dispuesto en el art. 3.3 a) del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, y en cumplimiento de lo ordenado por Alcaldía, la Secretaria-Interventora emite informe jurídico del artículo 239 del TRLOTUP en el expediente de licencia urbanística "Vivienda Unifamiliar Aislada en (...) de Torremanzanas".

VII.- El Decreto de Alcaldía nº 148-2025, dictado el 7.10.2025, deniega la licencia urbanística para "Construcción de Vivienda Unifamiliar Aislada en (...) de Torremanzanas" conforme a proyecto "Subsanación Proyecto Básico de Vivienda Unifamiliar Aislada sita en (...) La Torre de les Maçanes-Alicante" de fecha 25.05.2023 suscrito por el Arquitecto Sr. (...), sin visado colegial.

VIII. La Resolución ha sido notificada electrónicamente al Sr. (...), en calidad de representante del interesado, en fecha 7.10.2025.

IX. La demora en la resolución del expediente se puede imputar al tratamiento informal de los requerimientos de subsanación.

Recibido el informe, en fecha 28/10/2025 dimos traslado del mismo al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido.

Dicho trámite de alegaciones fue cumplimentado por el ciudadano en fecha 31/10/2025 mediante escrito en el que, básicamente, exponía lo siguiente:

En ningún momento, el Ayuntamiento ha requerido formalmente la subsanación de aquella deficiencia, invitando al promotor a adquirir el excedente de aprovechamiento, con indicación del valor económico de dicho excedente, es decir, en ningún momento se ha informado al aquí reclamante de la posibilidad prevista en el artículo 82.2.d) del Decreto Legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell de aprobación del texto refundido de la Ley de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje. Tampoco se le ha dado opción de corregir el proyecto para reducir la superficie construida. Además de no haberse dado al promotor la posibilidad de subsanar su solicitud de licencia, también se ha omitido el preceptivo trámite de audiencia, exigido por los artículos 105.c) de la Constitución y 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

En fecha 07/01/2026 dictamos una resolución de nueva petición de informe, en la que comenzamos señalando que el objeto del presente expediente de queja se centraba, tal y como se expuso en la resolución de inicio de investigación dictada, en la demora en la resolución de la solicitud de licencia formulada por la persona interesada.

Esta es una cuestión que, como se deduce de la lectura del informe municipal, había sido resuelta mediante la emisión de la correspondiente resolución, de sentido denegatorio.

No obstante, analizados los documentos que obraban en el expediente, apreciamos que el ciudadano expuso su reclamación por la posible omisión de trámites en el procedimiento instruido para dictar dicha resolución; en particular, hacía referencia en su escrito a la omisión de los trámites de audiencia y de solicitud de subsanación de la licencia interesada.

Así planteada esta nueva cuestión, esta institución recordó en la nueva resolución dictada que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce a las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas el derecho a que las autoridades y empleados públicos les faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

En el mismo sentido, este derecho vuelve a ser reconocido en el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen local de la Comunitat Valenciana; este precepto reconoce asimismo el derecho a «obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar y sean de competencia municipal».

Este defensor viene insistiendo reiteradamente en las resoluciones de consideraciones dirigidas a las administraciones públicas de nuestra Comunidad Autónoma en las obligaciones que se derivan del reconocimiento del **derecho a una buena administración** (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en conexión con el artículo 8 del citado Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Según hemos expuesto, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

En este sentido, las defensorías del pueblo elaboraron en su reunión de Vitoria, celebrada en el mes de octubre de 2024, [un decálogo](#) en el que expusieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

1. La buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas, garantizando un trato justo y equitativo en todas sus interacciones. Las y los servidores públicos, en el ejercicio de potestades y funciones públicas, deben actuar con empatía y sensibilidad social, de manera proactiva, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso facilitando el ejercicio de sus derechos.
2. 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.
5. La buena administración exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los derechos reconocidos constitucional y legalmente.

A la vista de todo lo expuesto, nos planteaba dudas la afirmación realizada por la administración local sobre el «tratamiento informal de los requerimientos de subsanación» y su sentido y alcance.

Por ello se acordó «requerir al Ayuntamiento de Torremanzanas que remita un nuevo informe, detallado y razonado, sobre las alegaciones realizadas por la persona interesada en relación con la omisión de los trámites de audiencia y subsanación de deficiencias.

En este sentido, y desde el punto de visto de la **garantía del derecho a una buena administración** y la obligación de adoptar las medidas precisas para servir y favorecer el ejercicio de los derechos de la persona interesada, expondrá si en la actuación administrativa desarrollada se adoptaron todas las medidas precisas para, con carácter previo a dictar la resolución denegatoria de la licencia de obras finalmente adoptada, agotar todas las posibilidades que la legislación ofrece a esa

administración local en orden a favorecer el ejercicio de sus derechos a la persona interesada y permitirle la subsanación de su solicitud, sin obligarle a reiniciar el proceso de petición de la citada licencia de obras, con los costes económicos y de tiempo que ello puede deparar».

En fecha 21/01/2026 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por el Ayuntamiento de Torremanzanas en el que se expuso:

I.- El (...), el 5.11.2025 con RE 2025-E-RE-393, interpuso recurso de reposición contra el Decreto de Alcaldía 2025-148, de 7.10.2025, por el que se denegó la licencia “Vivienda Unifamiliar aislada en (...)” conforme a proyecto “Subsanación Proyecto Básico de Vivienda Unifamiliar Aislada sita en (...) de la Torre de les Maçanes-Alicante.

II.- El 10.12.2025 se dicta el Decreto de Alcaldía 2025-0203 que estima el recurso de reposición referido en el apartado I por lo haber sido cursado requerimiento de subsanación formal al interesado. La resolución anula el Decreto de Alcaldía 2025- 148 retrotrayendo las actuaciones del expediente de licencia “Vivienda Unifamiliar aislada en (...)” al trámite de subsanación.

III.- Por Resolución de Alcaldía 2025-0206, de fecha 11.12.2025, se requiere al interesado para que en el plazo de diez días, contados a partir del día siguiente al de recepción de la notificación, subsane las deficiencias que se señalan, con indicación de que, si así no lo hiciera, se la tendrá por desistido de su petición previa resolución dictada en los términos previstos en el art. 21 de la LPAC. La notificación electrónica es recibida por el representante el 11.12.2025.

IV.- Actualmente, el expediente administrativo Licencia “...” conforme a proyecto “Subsanación Proyecto Básico de Vivienda Unifamiliar Aislada sita en (...) de la Torre de les Maçanes-Alicante, se halla en fase de subsanación de deficiencias/emisión de informe técnico de la petición de aclaración del requerimiento de subsanación formulado y de valoración del excedente de aprovechamiento para compensación económica, solicitud presentada por el (...) el 29 de diciembre de 2025.

Recibido el informe, en fecha 28/01/2026 dimos traslado del mismo al interesado al objeto de que presentara las alegaciones que estimara pertinentes a la vista de su contenido. El ciudadano formuló este trámite por medio de escrito de fecha 05/03/2026, exponiendo su disconformidad con el contenido del requerimiento de subsanación recibido y realizando determinadas consideraciones sobre la normativa aplicable y las resoluciones que, según entiende, deberían ser adoptadas por el Ayuntamiento de Torremanzanas en ejercicio de sus competencias urbanísticas.

De la lectura del contenido de los documentos que integran el expediente se aprecia que la administración local resolvió el recurso de reposición presentado por la persona interesada y retrotrajo las actuaciones, permitiéndole subsanar las deficiencias detectadas. En este sentido, informa de que el procedimiento se encuentra pendiente de resolución tras la presentación de los documentos requeridos a la persona interesada.

El interesado plantea, a través de su escrito de alegaciones, determinadas consideraciones sobre el contenido de los requerimientos que se le han formulado, lo que excede del objeto del presente expediente de queja (demora en resolución de solicitud de licencia) y de las competencias de esta institución; en la medida en la que se plantean cuestiones vinculadas a la aplicación de la legalidad

ordinaria que rebasan de nuestra función de defensa de los derechos constitucionales y/o estatutarios de la ciudadanía (artículo 1 de la Ley 2/2026, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Recibido el requerimiento y, posteriormente, la resolución de concesión o denegación de la licencia, el ciudadano podrá conocer la postura de la administración acerca de la cuestión planteada y podrá ejercer las acciones de defensa de sus derechos mediante la presentación de los recursos que se encuentran a su disposición, en caso de discrepancia.

Es a la administración local, en definitiva, a quien el ciudadano debe plantear las cuestiones que expone en su escrito de alegaciones, al ser cuestiones vinculadas a problemas de estricta legalidad ordinaria.

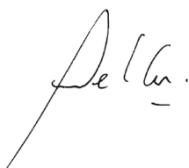
En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, antes de concluir nuestra intervención en el presente asunto, debemos manifestar nuestra seria preocupación por la demora en la que está incurriendo el Ayuntamiento de Torremanzanas a la hora de resolver una solicitud de licencia de obras que, hemos de recordarlo, fue formulada por el interesado el 06/07/2022, hace ahora casi cuatro años.

Debemos instar, por ello, a la citada administración que adopte todas las medidas precisas para cumplir los compromisos de actuación que se derivan del informe emitido y resolver, sin más demora y si no lo hubiera hecho ya, la solicitud de licencia que se encuentra en tramitación, según se expone, en el sentido que corresponda de acuerdo con la normativa aplicable, notificando al solicitante la resolución que se adopte e informándole de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia.

En este sentido, se informa a la persona interesada que, si la administración no hubiere resuelto la solicitud de licencia, podrá dirigirse nuevamente a esta institución, en el plazo de un mes desde la fecha de la presente resolución de cierre, instando nuestra intervención.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana