

"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** 2504497  
**Materia** Empleo  
**Asunto** Empleo público: reclamación de nueva valoración de puesto de trabajo por aumento de funciones.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 19/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504497. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo (actual Conselleria de Educación, Cultura y Universidades) a la reclamación presentada, de forma conjunta con otros trabajadores, el 23/11/2018 relativa al incremento de retribuciones de los puestos de trabajo de fisioterapeutas que prestaban servicio como personal no docente de atención directa profesional de alumnado con necesidades educativas especiales en centros escolares públicos no universitario.

En la resolución de inicio de investigación de 28/11/2025 señalamos que habían sido dos las solicitudes presentadas el 23/11/2018: una ante la Conselleria de Justicia y Administración Pública y la otra ante la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo. Señalamos que, según indicaba la persona interesada, solo se había recibido respuesta de la primera de ellas, respuesta en la que se comunicaba que, conforme a la normativa aplicable en la materia, la solicitud se trasladaba a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo.

Por ello, el 28/11/2025 solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades que, en el plazo de un mes –ampliado por otro más a instancias de la Administración–, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 15/01/2026 recibimos el informe de la Conselleria, en el que exponía lo siguiente:

Primero. - Las cuestiones relativas a la clasificación, funciones y régimen retributivo de los puestos de trabajo del personal de la Generalitat se gestionan a través de los instrumentos ordinarios de ordenación de recursos humanos, y especialmente mediante la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), que se aprueba y actualiza periódicamente con publicación anual.

Segundo. - Debe tenerse en cuenta que la solicitud a la que se refiere la queja se sitúa en el año 2018, momento en el que la estructura organizativa y funcional de esta Conselleria, así como los sistemas de gestión administrativa, eran distintos a los actuales. Desde entonces, se han producido reordenaciones competenciales y mejoras en los procedimientos de gestión administrativa.

Tercero. - En el marco de las comprobaciones realizadas en los archivos y aplicaciones actualmente disponibles, no consta registro de entrada a nombre de la persona promotora de la queja en relación con la reclamación mencionada. Esta circunstancia se expone a

efectos meramente informativos, sin perjuicio de que la cuestión planteada haya sido objeto de tratamiento posterior en el ámbito organizativo general.

Cuarto. - Con independencia de los antecedentes formales, esta Conselleria ha venido analizando y abordando las demandas del colectivo de fisioterapeutas escolares dentro de los cauces organizativos y de planificación de recursos humanos.

La revisión de funciones y complementos del colectivo se ha considerado una cuestión de alcance general, susceptible de tratamiento en el marco de los procesos ordinarios de revisión de la RPT, y no como una actuación puntual o individualizada.

Debe destacarse que esta Conselleria ha mantenido una atención directa y continuada al colectivo de fisioterapeutas escolares mediante reuniones celebradas por la Dirección General de Innovación e Inclusión Educativa y la Subsecretaría con la Asociación Valenciana de Fisioterapeutas Escolares (AVAFICE), como entidad representativa del colectivo, con la participación de las organizaciones sindicales y el análisis conjunto de la evolución de las funciones y de su reflejo en la clasificación de los puestos, actuaciones que evidencian que la cuestión planteada ha sido objeto de seguimiento efectivo y de diálogo institucional.

Quinto. - Como resultado de la última reunión mantenida con la Asociación Valenciana de Fisioterapeutas Escolares (AVAFICE), esta Conselleria asumió el compromiso de iniciar el procedimiento de modificación de los puestos de trabajo de fisioterapeutas escolares, compromiso que se concreta en el inicio de actuaciones orientadas a una mayor clasificación del complemento específico, con el objetivo de avanzar en su equiparación con otros puestos de características similares dentro de la Administración de la Generalitat, integrándose dichas actuaciones en los trabajos ordinarios de revisión y actualización de la RPT. Este proceso se encuentra actualmente en marcha, conforme a los trámites previstos en la normativa aplicable.

Sexto. - Desde esta Conselleria se considera que la actuación desarrollada ha sido conforme a los principios de buena administración, en tanto que la cuestión ha sido tratada dentro de los cauces organizativos adecuados atendiendo a su dimensión colectiva, se ha mantenido un diálogo directo y constructivo con los representantes del colectivo afectado y existen actuaciones concretas actualmente en curso orientadas a dar respuesta a la evolución funcional y organizativa de los puestos.

En consecuencia, esta Conselleria entiende que la cuestión planteada en la queja ha sido atendida dentro del marco competencial y organizativo correspondiente, encontrándose actualmente en desarrollo un proceso de revisión de los puestos de trabajo que responde a las inquietudes manifestadas por el colectivo de fisioterapeutas escolares.

Se reitera la plena disposición de colaboración con el Síndic de Greuges y el compromiso de continuar avanzando en las actuaciones iniciadas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, lo que verificó mediante escrito que registramos el 29/01/2026. En sus alegaciones señalaba que la Conselleria reconocía la necesidad de revisar los complementos retributivos de los puestos de trabajo, reclamando que dicha revisión tuviera efectos retroactivos al año 2018 y responsabilizando a la Conselleria de los retrasos padecidos.

El 12/02/2026 solicitamos a la Conselleria que, en el plazo de un mes, ampliara el informe que nos había remitido, pronunciándose sobre las siguientes cuestiones:

- Aporte información sobre la recepción del escrito presentado de forma colectiva por el interesado junto a otras personas por su traslado desde la Dirección General de Función Pública.
- Indique si ha remitido respuesta expresa y escrita directamente a los interesados.

El 11/03/2026 registramos el informe ampliatorio remitido por la Conselleria, en el que se indicaba lo siguiente:

### **I. Sobre la recepción del escrito presentado de forma colectiva en el año 2018.**

Examinados los archivos documentales y los sistemas de gestión actualmente disponibles en esta Dirección General, no consta el escrito presentado de forma colectiva por el promotor de la queja junto con otras personas, al que se hace referencia en la resolución de esa Institución.

Debe tenerse en cuenta que la solicitud a la que se refiere la queja se remonta al año 2018, momento en el que la estructura organizativa y funcional de esta Conselleria, así como los sistemas de gestión administrativa, eran distintos a los actuales. Desde entonces se han producido reordenaciones competenciales y mejoras en los procedimientos de gestión administrativa.

### **II. Sobre la emisión de respuesta expresa a los interesados.**

Al no constar formalmente la recepción del referido escrito colectivo en esta Dirección General, no se emitió respuesta expresa y escrita directamente a los interesados respecto de dicha solicitud concreta.

No obstante, la cuestión planteada ha sido objeto de análisis y tratamiento en el ámbito organizativo general, dentro de los instrumentos ordinarios de ordenación de recursos humanos, particularmente a través de los procesos de revisión y actualización de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).

Nuevamente trasladamos esta información a la persona promotora de la queja por si deseaba presentar, en el plazo de 15 días, escrito con las alegaciones que tuviera por convenientes.

El 24/03/2026 registramos el escrito de alegaciones de la persona interesada, en el que se interesaba la tramitación de la solicitud presentada en el año 2018 y se insistía en la procedencia del aumento retributivo con efectos retroactivos.

## **2 Conclusiones de la investigación**

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades a la reclamación de aumento de complementos retributivos de los puestos de trabajo de fisioterapeutas que prestan servicios en centros docentes no universitarios, realizada de forma conjunta por varios trabajadores (entre ellos la persona promotora de la queja) el 23/11/2018.

Antes de proseguir conviene recordar, tal y como ya señalamos en la resolución de inicio de investigación, que esta defensoría carece de competencia para valorar cuáles hayan de ser las concretas retribuciones complementarias que deban atribuirse a los puestos de trabajo del colectivo de fisioterapeutas al que pertenece el interesado, pues ello es una cuestión propia del ámbito de la legalidad ordinaria que no se haya comprendida en nuestro ámbito de actuación (artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana). Por ello, nuestra intervención se concretará en la falta de respuesta de la Administración a la reclamación efectuada.

Lo anterior debemos extenderlo a las solicitudes de efectos retroactivos a la modificación retributiva que pudiera acordarse por la Administración competente.

Sentado lo anterior, en los informes aportados por la Conselleria se afirma el desconocimiento sobre la reclamación presentada en el año 2018 por varios trabajadores, entre ellos la persona promotora de la queja. Esta afirmación se realiza pese a que, junto con la notificación de la resolución de inicio de investigación, le trasladamos el justificante de presentación correspondiente. Además, en su momento se presentaron dos reclamaciones: la que nos ocupa dirigida a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades, y otra de contenido similar dirigida a la Conselleria de Justicia y Administración Pública, siendo que esta última sí fue contestada de forma expresa, en diciembre de 2018, mediante la indicación de su traslado a la Conselleria de Educación por ser ésta la competente sobre la materia.

Por tanto, fueron dos las vías por las que la reclamación tuvo entrada en la Conselleria competente: la realizada mediante su presentación electrónica el 23/11/2018 y la que días después se hizo mediante su traslado procedente de otra Conselleria.

En todo caso, la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades ha vuelto a tener conocimiento formal de la reclamación presentada en su día, pues el presente procedimiento de queja tiene como objeto, precisamente, su falta de respuesta, sin que tal circunstancia haya provocado que la respuesta que reclama el interesado sea realizada.

Es más, preguntada por esta defensoría sobre las actuaciones realizadas en relación con el traslado que dijo haber efectuado la Dirección General de Función Pública, guarda silencio sobre este extremo.

Así, la Conselleria se ha limitado a informarnos del procedimiento de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo para poder dar cabida a las reclamaciones de aumento salarial de los trabajadores, y de la participación –en los trabajos previos a la modificación que pudiera realizarse– de la parte social y de asociación profesional del ramo.

Ahora bien, **esta información que nos facilita la Conselleria no puede sustituir la obligación de procurar respuesta directa al interesado,** razón por la cual insistimos en preguntarle, mediante la solicitud de informa ampliatorio realizada el 12/02/2026, sobre si finalmente había dado tal respuesta. Del informe ampliatorio que recibimos se desprende que la respuesta directa sigue sin realizarse.

Se ha superado con creces el plazo de 3 meses para dar respuesta previsto en la disposición adicional 22ª de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana. Plazo que además es coincidente con el general de 3 meses que, en ausencia de un plazo específico, prevé el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) para dar respuesta a las solicitudes de los interesados.

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 completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo general de 3 meses, a la reclamación de aumento de complementos retributivos de los puestos de fisioterapeutas que prestan servicios en centros docentes no universitarios, presentada el 23/11/2018.
- 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.

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 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 40/2015; 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 (...)

Este derecho/deber a la buena administración posee una doble proyección: hacia el exterior, que se manifiesta principalmente en la relación que mantiene la Administración con los ciudadanos en el ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico le atribuye; y hacia el interior, tanto en la relación que mantiene la Administración con los miembros que integran sus instituciones y órganos de gobierno como la que mantiene con los empleados públicos a su servicio.

Consecuencia de lo anterior, cabe recordar que el artículo 14 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, TREBEP) reconoce un haz de derechos a los empleados públicos, incluyendo, además de los propios y relativos a la relación de empleo, también los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, lo que nos conduce al artículo 21 de la LPACAP.

Este precepto establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

En el presente caso, se ha constatado la falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades respecto de la solicitud presentada por la persona promotora de la queja, en unión de otros trabajadores, sin que pese a la tramitación de este procedimiento de queja se haya procurado una respuesta directamente al interesado.

Esta falta de respuesta no cabe justificarla en la falta de localización de la solicitud ni en cuestiones internas organizativas o cambios en la estructura administrativa, pues desde esta defensoría se ha dado traslado de la solicitud y, aun con ello, sigue sin haber sido respondida directamente al interesado. Además, teniendo conocimiento la Conselleria de Educación de que otra Conselleria afirma haberle trasladado en su día la solicitud de los trabajadores, tampoco consta que se haya realizado indagación al respecto.

### **3 Consideraciones a la Administración**

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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

- 1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos ante las Administraciones Públicas mediante una resolución expresa, completa, congruente, motivada, que indique los recursos que en su caso puedan interponerse y dentro del plazo que señalen las normas reguladoras del

correspondiente procedimiento o, en su defecto, en el plazo general de 3 meses. Todo ello con notificación a los interesados en el modo y forma previsto en el ordenamiento jurídico.

- 2. ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, se emita respuesta a la reclamación presentada el 23/11/2018 en el modo y forma indicados en la consideración anterior.

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