

"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 2504731

Materia Educación

Asunto Discrepancia con la evaluación de asignatura. Falta de respuesta expresa a escrito de 31/10/25.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 05/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504731.

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

- Que la persona promotora de la queja, el pasado curso académico 2024/2025, era alumna de 1º de bachillerato en un IES de Valencia.
- Que manifestaba su desacuerdo con la evaluación de la asignatura de matemáticas del referido curso académico. Con relación a esta discrepancia:
 - Dirigió escrito ante el equipo directivo del IES en el mes de julio de 2025.
 - Solicito cita a la Inspección de Educación.
 - El 31/10/25 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) dirigió escrito de «modelo general de quejas/sugerencias/agradecimientos» a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades en el que manifestaba (la negrita es nuestra):

«En julio **presenté una queja por correo**, tal como me indicaron en persona, pero hasta hoy no he recibido ninguna respuesta. También rellené el formulario para **pedir cita con un inspector/a** hace más de un mes y medio, y sigo sin noticias. Solo quiero que revisen mi caso, porque ha habido una situación injusta en mi instituto que me ha perjudicado y necesito una solución.

Sí necesito puedo mandarles un documento con la explicación completa, ya que aquí no tengo suficiente espacio para detallarlo todo».

De estos escritos (de julio y octubre de 2025) no había recibido respuesta expresa de la administración educativa.

El 09/12/2025 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Educación, Cultura y Universidades remitió informe de la Subsecretaria de fecha 07/01/2026 (registro de entrada en esta institución de 09/01/2026) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Al objeto de atender las cuestiones planteadas por esa Alta Institución, se procede a dar traslado de la misma a la Dirección Territorial de Educación, Cultura y Universidades

de Valencia y, de conformidad con el informe remitido, esta Conselleria atiende favorablemente a sus solicitudes e informa lo siguiente:

- Primero. - La **Inspección de Educación, el pasado mes de octubre, instó a la Dirección del centro docente a que se pusiera en contacto con la alumna con el fin de atender la cita que ésta había solicitado.** Ante esta situación el director aclaró que, por una parte, la promotora de la queja ya no era alumna del centro y, por otra, que en **ningún momento había formulado ninguna reclamación de calificaciones, ni sobre la calificación de la asignatura de matemáticas, ni sobre las otras asignaturas -tres- que tenía suspendidas. No consta reclamación oficial en los plazos establecidos ni en la convocatoria ordinaria ni en la extraordinaria.**

- Segundo. - **Con fecha 29 de diciembre de 2025, la Dirección Territorial de Educación dio respuesta al escrito presentado dos meses antes, es decir, el 31 de octubre de 2025.** Se adjunta copia de la respuesta a la persona interesada (...).

Conclusión.

Tras el análisis de la información aportada, no se aprecia incumplimiento normativo por parte del centro en relación con la evaluación de la materia ni indicios de trato discriminatorio. Las incidencias descritas se enmarcan en las circunstancias derivadas de la sustitución del profesorado, que fueron gestionadas conforme a los procedimientos establecidos.

Lo que se comunica a los efectos oportunos.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fechas 19/01/2026 y 24/02/2026 (al contenido de las mismas se hará referencia en el punto siguiente).

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 las calificaciones obtenidas por el 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 calificación obtenida por la persona promotora de la queja en la asignatura de matemáticas (curso 1º de bachillerato) era o no la correcta, ya que el Síndic de Greuges no dispone de técnicos especializados en esta materia que puedan poner en cuestión las decisiones que se han adoptado por parte de la Administración educativa (en este caso, por el equipo docente del centro educativo al que acude la menor).

Aclarado lo anterior, **el objeto del presente expediente de queja**, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 09/12/2025, estaba integrado por conocer si

la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades había dado respuesta expresa a los siguientes escritos:

- A la reclamación que, según señalaba la persona promotora de la queja, había dirigido en el mes de julio de 2025 en persona y «por correo» al equipo directivo del IES en el que estudiaba 1º curso de bachillerato (2024/2025) en relación con la calificación obtenida en la asignatura de matemáticas.
- Al escrito que, sobre lo indicado anteriormente, la persona promotora de la queja había dirigido a la entonces Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo en fecha 31/10/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/... a través de «modelo general de quejas/sugerencias/agradecimientos»).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, en relación con el escrito del mes de julio de 2025, según informaba la Conselleria la persona promotora de la queja «(...) en ningún momento había formulado ninguna reclamación de calificaciones, ni sobre la calificación de la asignatura de matemáticas, ni sobre las otras asignaturas -tres- que tenía suspendidas. No consta reclamación oficial en los plazos establecidos ni en la convocatoria ordinaria ni en la extraordinaria».

En este punto, la persona promotora de la queja, en su escrito de alegaciones, manifestaba que «(...) sí reclamé tanto en persona como por correo. Fui en persona a entregar la queja a la jefa de estudios, quien apenas la leyó y no me dijo nada; simplemente “se la guardó” y no se hizo nada. Fui a hablar con ella después de la convocatoria extraordinaria, dentro del plazo de reclamación de notas. Por tanto, sí entraba en plazo.

También envié correos a Secretaría, que me contestó tarde y se me respondió que la queja se trasladaría a la inspección. En ese mismo mensaje se me indicó: *“la queja se trasladó a la inspección en su momento. No obstante, si lo que querías era hacer una reclamación de la nota, el procedimiento es otro”* Yo entendí que la queja ya estaba en trámite y que no era necesario hacer nada más. (...)».

No obstante, la Inspección de Educación no dio respuesta a la solicitud de cita de la persona promotora de la queja, se limitó, en el mes de octubre, a instar «(...) a la Dirección del centro docente a que se pusiera en contacto con la alumna con el fin de atender la cita que ésta había solicitado».

Sobre esta cuestión, la persona promotora de la queja, en sus alegaciones, señalaba que «(...) la Inspección de Educación instó a la Dirección del centro a que se pusiera en contacto conmigo para atender una cita que supuestamente había solicitado, pero esto es un error grave. Yo nunca solicité una cita con el instituto, sino con un inspector/a para tratar mi queja sobre la evaluación de Matemáticas» y añadía que «(...) esperé durante mucho tiempo a que la inspección contestara a mi queja, que envié dentro de plazo. Al no recibir respuesta, en septiembre llamé para pedir el enlace para solicitar cita y rellené el formulario hasta cinco veces sin obtener respuesta. Me sorprende que no se haya hecho ningún esfuerzo real por

contactarme directamente. Si de verdad se quería resolver la situación, lo mínimo habría sido enviarme un correo o un mensaje. La falta de comunicación resulta decepcionante».

Segundo. Que, tras la interposición de esta queja, en fecha 29/12/2025 la Dirección Territorial de Educación, Cultura y Universidades de Valencia dio respuesta expresa al escrito presentado por la persona promotora de la queja en fecha 31/10/2025.

Llegados a este punto, a continuación, le expongo algunas reflexiones y argumentos que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos. En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son tres las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. El derecho del alumnado a reclamar las calificaciones obtenidas.

Segunda. La falta de respuesta expresa a la solicitud de cita con el Servicio de Inspección Educativa.

Tercero. Asistencia a los estudiantes para facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Primera. El derecho del alumnado a reclamar las calificaciones obtenidas.

La Orden 32/2011, de 20 de diciembre, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, regula el derecho del alumnado a la objetividad en la evaluación, y establece el procedimiento de reclamación de calificaciones obtenidas y de las decisiones de promoción, de certificación o de obtención del título académico que corresponda.

La referida Orden establece que el alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán, en primer lugar, solicitar las **aclaraciones y las revisiones** de la calificación obtenida. En caso de disconformidad ante las aclaraciones realizadas por el profesorado, o ante el resultado de la revisión de las calificaciones, el alumnado, o sus representantes legales si es menor de edad, podrán presentar una **reclamación**.

En relación con la reclamación, el artículo 5.3 de la Orden dispone:

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.

En el presente caso, no consta que por parte de la persona promotora de la queja se hayan solicitado aclaraciones y revisiones a la calificación obtenida en la asignatura de matemáticas (actuaciones anteriores a la presentación de una reclamación).

Por otro lado, al escrito dirigido por la persona promotora de la queja en el mes de julio al equipo directivo del IES, el centro educativo no lo calificó de «reclamación», sino que lo consideró una «queja» que procedió a remitir al Servicio de Inspección Educativa.

Efectivamente, en la respuesta remitida a la persona promotora de la queja por la secretaria del IES se le indicaba lo siguiente (la negrita es nuestra):

“la **queja** se trasladó a la inspección en su momento. No obstante, si lo que querías era hacer una **reclamación de la nota**, el procedimiento es otro”

A este respecto, debemos recordar que, de conformidad con la Orden 32/2011, la reclamación del alumnado se debe hacer a través de un modelo normalizado y estar debidamente fechada y sellada, circunstancias que no se dieron en este caso.

Por último, debemos indicar que en la respuesta de la Dirección Territorial remitida al promotor de la queja en fecha 29/12/2025, entre otras cuestiones, le indicaba lo siguiente (la negrita es nuestra):

Criterios y reclamaciones

Los criterios de evaluación se comunican al alumnado al inicio del curso, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente (LOMLOE y normativa autonómica sobre evaluación en Bachillerato). No consta reclamación oficial en los plazos establecidos ni en la convocatoria ordinaria ni en la extraordinaria.

Segunda. La falta de respuesta expresa a la solicitud de cita con la Inspección Educativa.

Como se ha indicado anteriormente, la secretaria del IES traslado el escrito del promotor de la queja del mes de julio de 2025 (al que calificaron de «queja») a los Servicios de Inspección Educativa.

De lo informado por la Conselleria y de las alegaciones formuladas por la persona promotora de la queja se desprende que la Inspección Educativa no contactó con el interesado y se limitó a instar «(...) a la Dirección del centro docente a que se pusiera en contacto con la alumna con el fin de atender la cita que ésta había solicitado».

No obstante, a pesar de que fueron instados, la Dirección del IES tampoco contactó con la persona promotora de la queja ya que «(...) por una parte, la promotora de la queja ya no era alumna del centro y, por otra, que en ningún momento había formulado ninguna reclamación de calificaciones».

En definitiva, la persona promotora de la queja no obtuvo contestación expresa a su escrito/queja del mes de julio de 2025 en relación a la evaluación de la asignatura de matemáticas ni a su petición de cita con la Inspección Educativa.

Respecto de la falta de respuesta (de la «queja» y de las solicitudes de cita con los Servicios de Inspección Educativa), es preciso tener en cuenta que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica en nuestra Comunidad Autónoma, establece el derecho de la ciudadanía

a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.

Efectivamente, 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».

Por otro lado, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual

«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».

El incumplimiento del deber de dar una respuesta expresa genera en las personas incertidumbre, pues ignoran qué pueden esperar de la administración. Desconocen qué ha sido de su solicitud, queja, reclamación, petición, recurso, etc., si la administración ha incurrido en demora y desde cuándo, si como consecuencia de ello su solicitud puede entenderse estimada o desestimada, etc.

Tal respuesta expresa ha de producirse dentro del plazo previsto en la normativa correspondiente.

El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias.

Por otro lado, debemos señalar que, el hecho de que, posteriormente, en fecha 29/12/2025 la Dirección Territorial de Educación de Valencia diera una respuesta expresa al escrito/queja presentado por la persona promotora de la queja el 31/10/2025 (en el que se reiteraba lo indicado en el escrito del mes de julio de 2025) no exime a la Inspección Educativa de haber contactado con la persona promotora de la queja al objeto de dar una respuesta expresa en la que le aclarasen y dieran una contestación expresa a las cuestiones planteadas por la persona promotora de la queja en su escrito del mes de julio de 2025.

Tercero. Asistencia a los estudiantes para facilitar el ejercicio sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por último, estimamos que el presente caso no puede analizarse sin tener en cuenta la edad de la persona interesada (estudiante de un IES), que no tiene por qué conocer el entramado normativo y burocrático y cuyas habilidades en la gestión de sus reclamaciones debe recibir el necesario apoyo del personal al servicio de la administración y, en especial, del centro educativo.

El principio de buena administración se relaciona con el derecho al buen funcionamiento de una Administración cuya función es servir.

Ha de recordarse, en este sentido, que el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce el derecho de la ciudadanía a que los empleados públicos les faciliten «el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones» (letra e).

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «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». ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y UNIVESIDADES:

1. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo la aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, de la Comunidad Valenciana y del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que establecen el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.
2. **RECOMENDAMOS**, en este sentido, que proceda a dar una respuesta expresa al escrito que en el mes de julio de 2025 dirigió la persona promotora de la queja al equipo directivo del IES donde cursaba 1º de bachillerato (escrito que el centro educativo informa que fue traslado a la Inspección Educativa), abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas en el mismo.
3. **RECOMEDAMOS** que, en situaciones como la analizada y al objeto de maximizar las posibilidades de reclamación del alumnado, adopte las medidas precisas para canalizar adecuadamente las quejas y reclamaciones que estos formulen, asistiendo personalmente a los estudiantes en su gestión y resolución efectiva.

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