

"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	2600415
Materia	Educación
Asunto	Solicitudes para la limpieza, mantenimiento y climatización de Colegio Público. Falta de respuesta y solución.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

Su objeto ha sido la demora del Ayuntamiento de Orihuela en dar respuesta y solución a varios escritos del Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) "Playas de Orihuela" relativos al mantenimiento y climatización de sus instalaciones. Así, la Asociación de Familias (AFA) nos ha expuesto la falta de actuación municipal para abordar estas cuestiones, expuestas en varias solicitudes, presentadas desde el 19/07/2024 hasta el 17/12/2025.

Como consecuencia, el AFA expone que el alumnado se ve obligado a recibir su educación en condiciones inadecuadas, tanto por la ausencia de calefacción durante los meses de invierno como por temperaturas excesivas en determinadas aulas durante los meses de calor, afectando a su bienestar y al normal desarrollo del proceso educativo. Considera que esta situación supone una vulneración de los derechos del alumnado, en particular el derecho a la seguridad, a la protección de la salud y a recibir una educación en condiciones dignas y adecuadas, tal y como reconoce la normativa educativa y los principios de protección del menor.

Ha solicitado al Síndic (en resumen): que las administraciones competentes den respuesta y adopten medidas inmediatas y eficaces que garanticen la seguridad, la salud y unas condiciones educativas dignas para el alumnado del CEIP "Playas de Orihuela".

Hemos admitido la queja a trámite y dado que se ha referido a la falta de respuesta a las solicitudes presentadas al Ayuntamiento, le hemos solicitado información sobre los siguientes extremos:

PRIMERO. Indique si ha dado respuesta expresa suficientemente justificada a los escritos identificados con sus correspondientes registros de entrada:

En caso afirmativo, remita copia de las respuestas, que deberán manifestarse sobre los problemas planteados y las medidas adoptadas para solucionarlos o sobre un compromiso temporal concreto para hacerlo.

En el caso de que no haya dado dichas respuestas, indique qué previsión temporal concreta tiene para darlas. (...)

El Ayuntamiento nos ha informado, en resumen:

- No ha dado respuesta expresa a las solicitudes, aunque algunas cuestiones las considera atendidas (detalladas en su informe) y otras no. Asume el compromiso de dar solución a las que considera de competencia municipal y no han sido atendidas. Expone que está

instruyendo un expediente de contratación que tiene previsto tener preparado en el último trimestre del año, donde acometerá un plan de mantenimiento integral y conservación en los 20 centros de educación Infantil y Primaria del municipio de Orihuela 2026/2030, con una inversión prevista de 6.615.776,03 €.

- Conforme a la normativa vigente, las competencias municipales en materia educativa se limitan a la conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios destinados a educación infantil y primaria, no incluyendo actuaciones estructurales, ampliaciones, nuevas infraestructuras ni inversiones que excedan del mantenimiento ordinario. Por tanto, algunas actuaciones no han sido ejecutadas porque estima que corresponden a la Administración Autonómica, competente en materia de inversión en infraestructuras educativas (así, la instalación de máquinas de aire acondicionado, la revisión del sistema eléctrico y la ampliación de la cocina y el comedor).

- Concluye que, para dar cumplimiento al deber legal de resolver, se compromete a:

- Emitir respuesta motivada e individualizada respecto de los registros indicados a la parte interesada.
- Notificar dichas respuestas en un plazo máximo de 15 días. Incluir en cada contestación el estado de tramitación, las actuaciones realizadas y, en su caso, el calendario previsto.

Remitido dicho informe a la persona titular de la queja a efectos de alegaciones, ha expuesto:

(...) tras (...) comprobar el estado actual de varias de las incidencias señaladas en el mismo, debemos indicar que algunas de las actuaciones que el Ayuntamiento señala como ejecutadas o atendidas continúan sin resolverse a fecha de hoy. En concreto:

PRIMERO. Ampliación del horario de limpieza. En (...) fecha 27/09/2024 se solicitó la ampliación del horario de limpieza en turno de mañana, así como el refuerzo de materiales de higiene, debido al incremento del número de alumnos matriculados en el centro. A fecha de hoy, esta solicitud continúa sin haberse resuelto, manteniéndose los mismos recursos de limpieza pese al aumento significativo del alumnado.

SEGUNDO. Reparación de grifos en el área de infantil. En el informe municipal se indica que la sustitución de tres grifos en infantil ha sido ejecutada. (...) tras comprobarlo con la dirección del centro, dichos grifos continúan sin haber sido reparados (...).

TERCERO. (...) La incidencia relativa a la avería de la caldera (...) continúa sin resolverse. A fecha de hoy el centro dispone de suministro de gas, pero la caldera sigue pendiente de reparación, por lo que el problema persiste.

(...) Por todo lo anterior, y dado que varias de las cuestiones planteadas continúan pendientes de resolución pese al tiempo transcurrido desde su comunicación inicial, solicitamos respetuosamente a esa institución que continúe realizando el seguimiento de la presente queja hasta que se produzca una solución efectiva a las incidencias señaladas (...) que esta institución requiera información complementaria al Ayuntamiento de Orihuela sobre los plazos concretos de ejecución de las actuaciones pendientes.

El 15/04/2026 solicitamos al Ayuntamiento ampliación de la información aportada, en concreto, en relación con los aspectos siguientes:

PRIMERO: Indique si ha comprobado el estado de las reparaciones que la AFA estima en sus alegaciones pendientes de realizar y, en su caso, compromiso para su solución.

SEGUNDO: Indique si ha cumplido el compromiso de respuesta contenido en el informe municipal de 27/02/2026, teniendo presente:

- Que, al menos, el escrito de 17/12/206 (solicitando la actuación municipal para la reparación o sustitución de la caldera del centro) está presentado por el AFA.
- Que, en sus respuestas, el Ayuntamiento debe informar de las cuestiones que ha remitido directamente a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades por estimar que son de competencia de esta. (...)

El 22/05/2025 el Ayuntamiento nos ha informado lo siguiente:

PRIMERO. Sobre el estado de las incidencias señaladas por la AFA

(...) En relación con la ampliación del horario de limpieza y refuerzo de recursos de higiene (...) dicha cuestión se encuentra vinculada a la planificación general de medios (...) adscritos al contrato de servicios de limpieza de edificios de titularidad municipal o que dependan del mismo (...) se ha dado traslado de todas las demandas del centro educativo a los servicios competentes a fin de valorar las necesidades actuales del centro en función del incremento del alumnado comunicado.

Además, (...) está en proceso de licitación el contrato general de limpieza de edificios municipales que afecta a instalaciones municipales, entre otros el CEIP Playas de Orihuela, donde las empresas licitadoras están haciendo la valoración de las necesidades. Desde esta concejalía ya se valoró la ampliación del servicio de limpieza del CEIP Playas de Orihuela para su inclusión en el pliego y así poder dar un servicio acorde y correcto a las dimensiones del centro y el alumnado matriculado en el mismo.

Respecto a la reparación de los grifos del área de infantil (...) dicha actuación fue acometida (...) en visita técnica al centro educativo, así se constató con el director del centro educativo. (...)

En cuanto a la incidencia relativa a la caldera (...) se han venido realizando las actuaciones necesarias para posibilitar su reparación y puesta en funcionamiento (...) persistiendo la incidencia en relación con la reparación de los equipos de calefacción, cuestión sobre la que se continúa trabajando (...) se ha desplazado al centro la empresa instaladora de la caldera para evaluar la actuación, y (...) solucionar los problemas que plantea.

(...) esta Administración local viene encontrando especiales dificultades en la externalización de determinadas actuaciones reiteradas o recurrentes de mantenimiento, debido a los reparos y observaciones formulados por los órganos de control e intervención municipal en relación con la normativa de contratación pública y la posible consideración de fraccionamiento contractual de determinadas prestaciones.

SEGUNDO. Sobre el cumplimiento del compromiso de respuesta contenido en el informe municipal de 27/02/2026 (...) se han venido atendiendo y valorando las distintas

comunicaciones y escritos presentados tanto por la dirección del centro como por el AFA (...) aquellas incidencias o necesidades que pudieran corresponder a la titularidad autonómica del inmueble o requerir actuaciones estructurales o de inversión han sido puestas en conocimiento de la Consellería competente en materia de Educación, a los efectos oportunos. (...)

Trasladado dicho informe el 22/05/2025 a la persona titular de la queja, no ha presentado alegaciones.

2 Conclusiones de la investigación

El Ayuntamiento de Orihuela ha vulnerado el derecho de la persona titular de la queja a una buena administración del 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 mismo (citado en el artículo 9 de nuestro Estatuto de autonomía) incluye el derecho a recibir en plazo, respuesta suficientemente justificada y (en su caso) con indicación acerca de cómo recurrirla en garantía del derecho de defensa, en los términos de la normativa vigente. Este mismo derecho está reconocido en el artículo 138.1.j) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (las personas tienen derecho a obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales).

Esta situación esta referida al ejercicio del **derecho fundamental a la educación** (artículo 27 de la Constitución) en el sentido de que el alumnado tiene derecho a recibir su educación en instalaciones adecuadas y de calidad que requieren su adecuada conservación y mantenimiento, dando respuesta a la demanda educativa (artículo 25.2 n) de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local).

El Ayuntamiento debe tener presente el deber de protección de la infancia y la adolescencia, a la que asiste el derecho que tiene todo niña, niño y adolescente a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado, tal y como establece el artículo 2 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, así como el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, donde se regulan los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia.

Recordamos que la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (artículos 112 y 122; medios materiales y humanos y recursos) dispone el deber de las Administraciones educativas de dotar a los centros públicos de los medios materiales y humanos necesarios para ofrecer una educación de calidad. Entre estas Administraciones Educativas están las Corporaciones Locales (Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación; Disposición Adicional 2ª y Ley 2/2006, de 3 de mayo, Disposición adicional 15ª), a las que corresponde la conservación y el mantenimiento de los centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial,

Llegamos a esta conclusión por los motivos siguientes:

La comunidad educativa (incluida la AFA) ha planteado varias necesidades al Ayuntamiento que este afirma haber solucionado. Aquella lo niega. El Ayuntamiento las comprueba. En varios supuestos, efectivamente, no estaban solucionadas.

El Ayuntamiento ha asumido el compromiso de dar solución a las cuestiones que considera de competencia municipal y no han sido atendidas. Así, está licitando el contrato de limpieza de edificios e instruyendo un expediente de contratación para acometer un plan de mantenimiento integral y conservación en los 20 centros de educación Infantil y Primaria del municipio.

Ahora bien, lo cierto es que algunas de las solicitudes del centro son de hace más de dieciocho meses (27/09/2024) como la ampliación del horario de limpieza, así como el refuerzo de materiales de higiene (aspectos esenciales para el alumnado). A fecha de hoy, esta solicitud continúa sin haberse resuelto. Otras cuestiones, como la reparación de la caldera, solicitada hace ahora más de seis meses, tampoco está solucionada.

El Ayuntamiento expone que no puede dar solución a los problemas que requieren la contratación de servicios externos para atender actuaciones reiteradas o recurrentes de mantenimiento a causa de «los reparos y observaciones formulados por los órganos de control e intervención municipal en relación con la normativa de contratación pública y la posible consideración de fraccionamiento contractual de determinadas prestaciones».

Sin embargo, aun admitiendo el alto nivel de exigencia de dicha norma, tales reparos y observaciones no pueden ser en sí mismos el problema; ponen fundamentalmente en evidencia la falta de adaptación municipal al sistema de contratación que deriva de una Ley aprobada hace más de nueve años, por lo que el reto del Ayuntamiento es adaptarse sin más tardanza al mismo.

Por otro lado, el Ayuntamiento se comprometió en su informe de 27/02/2026 a cumplir su obligación de dar respuesta justificada a los registros referidos en la queja y a notificar dichas respuestas en un plazo máximo de 15 días, incluyendo en cada contestación el estado de tramitación, las actuaciones realizadas y, en su caso, el calendario previsto. Sin embargo, a pesar de haberle solicitado desde el Síndic de forma reiterada información respecto a dichas respuestas, no nos ha aclarado el cumplimiento de su compromiso.

Recomendaremos al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias para dar solución a las cuestiones siguientes:

- Que adopte las medidas necesarias para asegurar antes del inicio del próximo curso escolar la prestación adecuada del servicio de limpieza e higiene del centro hasta que la adjudicación del contrato principal.
- Que tome una posición clara sobre la situación de la caldera del centro, de modo que, si es posible repararla, adopte las medidas necesarias para hacerlo antes del inicio del próximo curso escolar y, si no es posible, adopte las medidas a su alcance para que sea sustituida por la Administración competente, teniendo presentes los principios de servicio efectivo a la ciudadanía, cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones, buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.

- Que dé respuesta justificada a los registros referidos en la queja incluyendo el estado de tramitación de cada incidencia, las actuaciones realizadas y, en su caso, el calendario previsto para su solución, manifestando (en su caso) a la comunidad educativa cuáles son las solicitudes remitidas a la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades por estimar que son de su competencia. Si algunas cuestiones no son de competencia municipal, tal respuesta, además de suficientemente justificada, debe dar a las personas la oportunidad de defenderse (informándoles ante quien y en qué plazo recurrir).

3 Consideraciones a la Administración

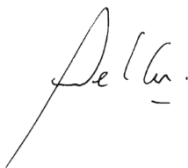
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA:

1. **RECORDAMOS** sus obligaciones legales de dar respuesta y de mantener los centros escolares de su competencia y responsabilidad.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas contenidas en el presente acto en relación con la caldera del centro y la limpieza e higiene de las instalaciones.
3. **RECOMENDAMOS** que cumpla de forma ágil y eficaz sus competencias y responsabilidades en materia de conservación y mantenimiento de los centros escolares, dando respuesta a los escritos de las personas interesadas, incluyendo las medidas adoptadas o la concreta previsión temporal para adoptarlas. Si estima que algunas cuestiones no son de competencia municipal, tal respuesta, además de suficientemente justificada, debe dar a las personas la oportunidad de defenderse (informándoles ante quien y en qué plazo recurrir).
4. **RECOMENDAMOS** que justifique el cumplimiento de su compromiso de dar respuesta a las solicitudes del Centro y del AFA referidas en esta queja.

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