

"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 2600463
Materia Empleo
Asunto Empleo público: reclamación retributiva

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 27/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600463. La persona interesada presentaba una queja por falta de cumplimiento del compromiso asumido en el informe remitido por el Ayuntamiento a esta defensoría en el procedimiento de queja 20253357 en relación con el abono de diversas cantidades adeudadas por conceptos retributivos.

En aquel informe, que registramos, en la queja 20253357 el 23/10/2025, el Ayuntamiento señaló lo siguiente:

Por todo lo expuesto y en aras al principio de prudencia, lo único que ésta Corporación puede asumir, como ya se informó en su momento, es el compromiso firme de abonar a la mayor brevedad posible (a ser posible en este último trimestre) las cantidades adeudadas.

Por ello, el 11/02/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El 10/03/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento, en el que exponía lo siguiente:

2º.- Tal y como se indicó, se generaron los expedientes contables para el pago de los incrementos para su fiscalización por la Intervención.

En ese sentido, en fecha 18/11/2025, se remitió el correspondiente expediente al Servicio Fiscal de Gastos, para su fiscalización previa a la adopción del correspondiente acuerdo y, tal y como se indicó, proceder a su abono en el último trimestre de 2025.

No obstante, dicho expediente no fue informado por la Intervención de Fondos, sino que fue devuelto mediante una diligencia de devolución de fecha 07/01/2026, con el siguiente literal:

Se devuelven las actuaciones a la Unidad Gestora con motivo del pago de la nómina de diciembre de 2025 y el cierre del ejercicio.

3º.- La devolución del expediente, sin emitir informe alguno, supone iniciar de nuevo actuaciones a tal efecto, con la consiguiente habilitación de crédito y posterior tramitación administrativa previa a la adopción del correspondiente acuerdo.

Por todo lo expuesto, lo único que ésta Corporación puede asumir, como ya se informó en su momento, es el compromiso firme de abonar a la mayor brevedad posible las cantidades adeudadas.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, lo que verificó mediante escrito que registramos el 11/03/2026.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la desatención de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento de València en relación al abono de cantidades reclamadas por la persona interesada.

Como indicamos en la resolución de inicio de investigación de 11/02/2026, esta defensoría tramitó un previo procedimiento de queja, 202503357, que se incoó ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de València a las reclamaciones retributivas presentadas por la interesada en fechas 28/06/2023, 05/03/2024 y 18/07/2025.

En la queja 202503357 dictamos [resolución el 08/10/2025](#) en la que efectuamos al Ayuntamiento de València las siguientes consideraciones:

1. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos (incluidos los empleados públicos), mediante el dictado de una resolución por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro del plazo señalado en la norma reguladora del procedimiento de que se trate o, en su defecto, del de 3 meses. Todo ello deberá ser notificado en forma a la persona interesada.
2. ADVERTIMOS que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo de 15 días, se proceda a dar respuesta a las reclamaciones presentadas por la persona interesada en fechas 28/06/2023, 05/03/2024 y 18/07/2025, en los términos señalados en la consideración anterior. En caso de estimar total o parcialmente las reclamaciones, deberá proceder a su ejecución a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días desde el dictado de la correspondiente resolución, efectuando los abonos que sean necesarios.
3. SUGERIMOS que se adopten las medidas organizativas necesarias para evitar demoras como la analizada en este procedimiento de queja, implementando los recursos materiales y/o personales que sean precisos para procurar la correcta tramitación de los procedimientos de gestión de personal dentro de los plazos señalados en su normativa reguladora.

En su día otorgamos al Ayuntamiento el plazo de un mes para que manifestara expresamente si aceptaba o no nuestras consideraciones y, en su caso, indicara las medidas adoptadas para su efectividad, a lo que el Ayuntamiento contestó mediante la remisión de informe que registramos, en la queja 20253357, el 23/10/2025.

En aquel informe el Ayuntamiento efectuó las alegaciones que tuvo por convenientes, y entre otros extremos, señaló lo siguiente:

Por todo lo expuesto y en aras al principio de prudencia, lo único que ésta Corporación puede asumir, como ya se informó en su momento, es el compromiso firme de abonar a

la mayor brevedad posible (a ser posible en este último trimestre) las cantidades adeudadas.

Dictamos [resolución de cierre de la queja 2503357](#) en la que, pese a lo informado por el Ayuntamiento, consideramos que no había aceptado plenamente nuestras consideraciones, puesto que no se procedía a su cumplimiento en los términos plasmados en la resolución de 08/10/2025, toda vez que no existía compromiso de responder a la interesada en el plazo de 15 días ni de efectuar, en su caso, el pago de lo adeudado en idéntico y sucesivo plazo de 15 días.

Y ello porque, como se desprende claramente del informe registrado en la queja 20253357, el compromiso asumido por el Ayuntamiento fue el de abonar las cantidades a ser posible en el último trimestre de 2025.

La interesada ha acudido nuevamente ante esta defensoría señalando que el Ayuntamiento de València ha desatendido este compromiso, no habiendo resuelto su reclamación retributiva ni abonando las cantidades reclamadas.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, no atribuye a esta defensoría competencias para ejecutar forzosamente sus resoluciones. En este sentido, nuestras consideraciones se dirigen a guiar la actividad administrativa para su pleno ajuste al ordenamiento jurídico con evitación de lesiones en los derechos de los ciudadanos. Las Administraciones destinatarias de nuestras consideraciones pueden aceptarlas o no.

Distinto es el caso en el que la Administración acepta expresamente nuestras consideraciones y se compromete a cumplirlas en un determinado plazo. En este supuesto el Síndic confía en las manifestaciones contenidas en los informes de respuesta a las resoluciones. Además, el ciudadano promotor de la queja obtiene una respuesta procedente de los órganos con competencia para resolver la problemática planteada, confiando igualmente en su recto cumplimiento en los plazos señalados.

En el presente caso, nos encontramos en una situación intermedia: el Ayuntamiento de València no aceptó nuestras consideraciones, pero se comprometió a solventar la situación lesiva para los derechos de la interesada durante el último trimestre de 2025.

Generó con ello la confianza en la interesada de que su problema se vería resuelto.

Sin embargo, el Ayuntamiento ha desatendido el compromiso unilateralmente asumido ante el Síndic y ante la interesada.

En este contexto, se acordó incoar nuevo procedimiento de queja, el 202600463, en el que ahora nos encontramos, y solicitar informe al Ayuntamiento de València a fin de obtener explicación ante el incumplimiento denunciado por la interesada.

En su informe el Ayuntamiento señala que el 18/11/2025 remitió el expediente para su fiscalización al Servicio Fiscal de Gastos, pero que le fue devuelto por la Intervención el 07/01/2026, sin ser informado. Explica el Ayuntamiento que la falta de este informe conlleva la necesidad de iniciar de nuevo la tramitación del expediente. Finaliza el informe señalando que:

Por todo lo expuesto, lo único que ésta Corporación puede asumir, como ya se informó en su momento, es el compromiso firme de abonar a la mayor brevedad posible las cantidades adeudadas.

De este modo, el Ayuntamiento de València ha pasado de asumir el compromiso de solucionar el asunto el último trimestre de 2025 a hacerlo «a la mayor brevedad posible».

Obviamente, esta respuesta, por su ambigüedad e inconcreción, no resulta satisfactoria para los intereses y derechos de la interesada que, pese a confiar en lo manifestado inicialmente por el Ayuntamiento, nuevamente ve demorada la solución a su problemática, sin obtener respuesta de la Administración ni ser destinataria de ninguna actividad administrativa, habiendo transcurrido casi tres años desde su primera reclamación.

Además, en este informe el Ayuntamiento de València viene a desdecirse del compromiso previamente asumido, demorando hasta fecha incierta el cumplimiento de sus obligaciones.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a percibir las cantidades que se le adeudan por el Ayuntamiento de València, que ya fueron reclamadas mediante escritos presentados en fechas 28/06/2023, 05/03/2024 y 18/07/2025 y que el Ayuntamiento se comprometió a abonar en el último trimestre de 2025.
- Con ello se ha vulnerado también su 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, y se ha quebrado el principio de confianza legítima de los ciudadanos en las instituciones que han de servirles.

El artículo 3.1.e de la Ley del Régimen Jurídico del Sector Público establece el siguiente principio: «Las Administraciones Públicas [...] deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios: [...] Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional»

El principio de buena fe o confianza legítima constituye un principio rector de la actuación de las Administraciones Públicas que expresa la confianza de los ciudadanos en que la actuación de las Administraciones Públicas no puede ser alterada arbitrariamente.

Si la administración desarrolla una actividad de tal naturaleza que pueda inducir razonablemente a los ciudadanos a esperar determinada conducta por su parte, resultaría quebrantada la buena fe en que ha de inspirarse la actuación de la misma y defraudadas las legítimas expectativas engendradas en el administrado en torno a la futura conducta de la administración.

El concepto de confianza legítima constituye en la actualidad, desde la sentencia del TJCE 13/7/1965, un principio general de Derecho Comunitario que finalmente ha sido objeto de recepción en nuestra legislación. La doctrina sobre el principio de protección de confianza legítima comporta el que la autoridad pública no pueda adoptar medidas que resulten contrarias a la esperanza inducida por la razonable estabilidad en las decisiones de aquélla, y en función de las cuales los particulares han adoptado determinadas decisiones.

Tanto el principio de buena fe como el de confianza legítima en las relaciones administrativas han sido acogidos de una forma decidida por la jurisprudencia del Tribunal Supremo y encuentran su fundamento último en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y el deber de coherencia de dicho comportamiento.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrador de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS** los principios de buena fe y de confianza legítima que deben regir las relaciones entre la ciudadanía y los poderes públicos. Dichos principios imponen a la Administración la obligación de obrar con transparencia, coherencia y lealtad institucional, generando certidumbre en las actuaciones administrativas y garantizando que las personas interesadas puedan confiar en que sus derechos y solicitudes serán tramitados con la diligencia debida.
2. **RECORDAMOS** que debe mantener su compromiso de abonar a la interesada las cantidades reclamadas, procediendo a realizar con carácter inmediato todas las actuaciones tendentes a dicho abono.

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