

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2100694

Fecha de inicio 01/03/2021

Promovida por (...)

Materia Empleo público

Asunto Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 23/11/2020.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Justicia, Interior y
Administración Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ De la Democracia, 77, Ciudad Administrativa
9 de octubre, Torre 4

València - 46001 (Valencia)

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por Dña. (...).

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 01/03/2021, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que "(...)" mantuvo relación laboral desde el 24 de junio de 2020 hasta el 07 de septiembre de 2020 con la Generalitat Valenciana a través de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuestas a las Emergencias, como Operadora de los planes contingencia para las playas COVID 19".
- Que en fecha 23/11/2020 "(...)" solicitó a la DG de Función Pública que procediera a subsanar la situación emitiendo un nuevo certificado previa inscripción en el Registro de Personal de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública sin que a fecha de hoy se haya obtenido contestación alguna a la petición" (certificado de Servicios prestados para la Generalitat Valenciana).
- Que "(...)" firmó la toma de posesión el día 25 de junio y que, a pesar de haberla solicitado, a fecha de hoy todavía no se me ha entregado ni remitido la copia de la misma".

Admitida a trámite la queja, en fecha 04/03/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, en especial, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa al escrito de la promotora de la queja de fecha 23/11/2020.

Tras tres requerimientos (en fechas 29/03/2021, 21/04/2021 y 21/05/2021), la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a través de la Secretaria Técnica de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a Emergencias (en adelante AVSRE), con fecha de registro de entrada en esta institución de fecha 11/06/2021, nos comunicó lo siguiente:

(...)³ – Según se desprende de la documentación aportada a la Secretaria Técnica de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE), en el correo de fecha 04/06/2021 referenciado, y de la documentación existente en la AVSRE, se INFORMA:

a) **Que en fecha 22 de septiembre de 2020, desde la Dirección General de Función Pública se le remitió oficio a la interesada comunicándole que no era posible emitir el certificado de servicios prestados ya que a esa fecha no figuraba inscrita en el Registro de Personal de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.**

b) **Que en fecha 29 de septiembre de 2020 la interesada remitió al correo de la Secretaría Técnica de la AVSRE solicitud por la cual solicitaba certificado de empresa emitido por la AVSRE.**

c) **Que en fecha 29 de septiembre de 2020 se remitió a la interesada el certificado de empresa debidamente firmado en el que constan expresamente los servicios prestados por la interesada a través del correo electrónico proporcionado por ella.** En dicho certificado figura expresamente la fecha de inicio de la relación laboral (24/06/2020). La fecha de finalización del contrato (07/09/2020). El tipo de contrato, la relación laboral, todos los datos de la empresa y del trabajador, así como las cotizaciones por contingencias comunes y por desempleo. Se adjunta copia de dicho certificado.

d) Que desde la AVSRE se ha procedido a la gestión de las incidencias laborales/abono de nómina/renuncias/Alta en la Tesorería de la Seguridad Social/ Baja en la Tesorería de la Seguridad Social/certificados de empresa/abono de festividades (diciembre de 2020)/abono de vacaciones (febrero de 2020) /etc, ... de unos 1.200 Operadores de los planes de contingencia para las playas COVID 19.

e) Que en estos momentos se está procediendo a la inscripción en el Registro de Personal de la conselleria Justicia, Interior y Administración Pública, de los 1.200 operadores de los planes de contingencia para las playas COVID 19 mencionados, debido a la imposibilidad de haberlo hecho con anterioridad. Una vez registradas las tomas de posesión se procederá a su escaneo y guardado en las carpetas digitales correspondientes y a la realización de los ceses. Una vez firmados y registrados los ceses, se procederá a su escaneo y envío por correo electrónico a cada uno de los 1.200 operadores de los planes de contingencia para las playas COVID 19.

f) No obstante, en cuanto los ceses estén debidamente registrados por parte del **Registro de Personal** de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública podrán emitirse los certificados de servicios prestados.

g) **Cabe indicar, que en el certificado de empresa digitalmente firmado y facilitado por la AVSRE, constan todos los datos del contrato en cuestión. Una vez subsanados las incidencias y habiéndose producido el registro de la toma de posesión y del cese de D. (...), en fecha 9 de junio de 2021 se ha procedido al envío desde el servicio de planificación y ordenación del empleo público (Registro de Personal) de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública) del certificado de servicios prestados solicitado por la interesada** (el subrayado y la negrita es nuestra)

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que en fecha 22/09/2020 desde la Dirección General de Función Pública se remitió oficio a la interesada comunicándole que no era posible emitir el “certificado de servicios prestados” ya que a esa fecha no figuraba inscrita en el Registro de Personal de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.
- Que en fecha 29/09/2020 la autora de la queja solicito a la AVSRE la emisión de un “certificado de empresa”. Ese mismo día desde la AVSRE se emitió el referido certificado.
- Que en fecha 23/11/2020, de nuevo, la interesada dirigió escrito a la Dirección General de la Función Pública solicitando la emisión del “certificado de servicios prestados”.
- Que, ante la falta de respuesta de la Dirección General de la Función Pública, en fecha 01/03/2021 la interesada dirigió escrito de queja ante esta institución.
- Que, tras la admisión a trámite de la queja, la administración nos indicaba que “(...) una vez subsanados las incidencias y habiéndose producido el registro de la toma de posesión y del cese” en fecha 09/06/2021 se ha remitido desde el Servicio de Planificación y Ordenación del Empleo Público (Registro de Personal) el “certificado de servicios prestados” solicitado por la interesada en fecha 23/11/2020.

A la vista de lo anterior, consideramos que el objeto inicial de la queja ha sido solucionado (emisión de “certificado de servicios prestados” previa inscripción en Registro de Personal).

No obstante, lo anterior, en relación a **la demora en la emisión del certificado de servicios prestados** (más de 6 meses desde que fue solicitado por la autora de la queja), le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

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, alegaciones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que:

(...) es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.

Como ha señalado el Tribunal Supremo (Sentencia de 28 de mayo de 2020; ROJ STS 1421/2020):

La primera práctica, no por extendida menos aberrante, es la de que el silencio administrativo sería como una opción administrativa legítima, que podría contestar o no según le plazca o le convenga. Ninguna reforma legal de las que se han producido desde la LPA de 1958 hasta nuestros días han dejado de regular la patología, esto es, el silencio negativo, a veces con cierta complacencia en las consecuencias de la infracción de estos deberes esenciales de la Administración. (...)

Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts. 9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales y en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción -como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado. Expresado de otro modo, se conculca el principio jurídico, también emparentado con los anteriores, de que nadie se puede beneficiar de sus propias torpezas (*allegans turpitudinem propriam non auditur*) (...)

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Sindic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre (norma aplicable a la tramitación de esta queja), le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Por otro lado, 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**.

Así las cosas, el artículo 21 (“*Obligación de resolver*”) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que:

(...) la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

Por último, el artículo 41, en su apartado 1, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que:

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**.

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

En este sentido, entendemos que la actuación observada por la administración, no dando respuesta en un plazo razonable al escrito de la promotora de la queja, no cumple adecuadamente con los nuevos estándares de calidad que imponen las normas analizadas y, en especial, con el referido derecho a una buena administración, del cual son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos.

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 instituciones ejercer sus respectivas competencias.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, **RECOMENDAMOS** a la **CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo el deber de resolver las peticiones o solicitudes formuladas por la ciudadanía en los plazos que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988 de 26 de diciembre, norma aplicable a la tramitación de esta queja, le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana